Handbuch COPYRIGHT (C) 2006 NetSupport Ltd. Alle Rechte vorbehalten.

Alle Informationen dieses Dokuments können sich jederzeit ohne weitere Ankündigung ändern. NetSupport Ltd. behält sich auch das Recht vor, dieses Dokument jederzeit zu überarbeiten oder zu ändern, ohne deshalb verpflichtet zu sein, irgendwelche Personen von solchen Änderungen oder Überarbeitungen zu unterrichten.

Die Software, die in diesem Dokument beschrieben ist, wurde unter Lizenzvereinbarung zur Verfügung gestellt. Sie ist durch internationale Copyright-Gesetze geschützt. Sie dürfen von dieser Software ausschließlich eine Backup-/Arbeitskopie anfertigen und diese nur gemäß der Beschreibung in der Lizenzvereinbarung verwenden.

Jede implizierte Garantie, einschließlich von Garantien für die Verkäuflichkeit oder den Einsatz der Software für einen bestimmten Zweck, ist limitiert und in der Lizenzvereinbarung entsprechend ausgewiesen.

Programm COPYRIGHT (C) 1991-2006 NetSupport Ltd. Alle Rechte vorbehalten.

Warenzeichen

NetSupport ist ein eingetragenes Warenzeichen von NetSupport Ltd.

Windows, Windows 95/98/2000/2003/ME/XP, Windows NT und Windows CE sind Warenzeichen der Microsoft Corporation.

IBM ist eine eingetragene Marke der International Business Machines Corporation.

NetWare ist ein eingetragenes Warenzeichen von Novell Inc.

Andere Produkte, Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen befinden sich im Besitz ihrer jeweiligen Eigentümer.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Dies ist eine rechtliche Vereinbarung zwischen Ihnen und der NetSupport Ltd., vertreten durch die Firma PCI Software GmbH. Wenn Sie den versiegelten Umschlag, der die NetSupport Software enthält, öffnen, erkennen Sie damit die Bindung an die Lizenzvereinbarung an.

Umfang der Lizenz
Diese Software ist für Personalcomputer und Netzwerke entwickelt worden. Sie können die Software von einem der Teilserver laden. Sie müssen jedoch für jede Arbeitsstation, auf der Sie die Software laufen lassen, über eine Lizenz verfügen.

Urheberrechte
Diese Software ist durch internationale Urhebergesetze geschützt. Sie dürfen eine Arbeitskopie hiervon anfertigen. Die Software wurde als Lizenz vergeben und nicht an Sie verkauft.

Einschränkungen
Weder Sie noch irgendein Wiederverkäufer können Kopien des lizensierten Produktes vermieten, verleasen, verkaufen oder anderweitig Rechte zur Nutzung an Dritte übertragen, außer wenn Sie die Originalkopie verkaufen oder weggeben, solange keine Kopien hiervon behalten werden.

Preise
Die Preise der Firma PCI sind Nettopreise zuzüglich der gesetzlichen MwSt.

Gewährleistung / Schadensersatz
Offensichtliche Mängel müssen spätestens 8 Tage nach Lieferung der Software schriftlich geprüft werden, nach Ablauf dieser Frist können Gewährleistungsansprüche wegen offensichtlicher Mängel nicht mehr geltend gemacht werden. Bei berechtigten Mängelrügen hat die Firma PCI die Wahl, entweder die mangelhaften Gegenstände nachzubessern oder dem Auftraggeber gegen Rücknahme der beanstandeten Ware Ersatz zu liefern. Das Recht des Auftraggebers auf Wandelung bzw. auf Minderung besteht nur für den Fall, daß die Nachbesserung oder Ersatzlieferung fehlschlägt.

Der Verwender der von der Firma PCI gelieferten Software wird darauf hingewiesen, dass eine Datensicherung seitens des Verwenders unbedingt notwendig ist, um etwaige Datenverluste zu verhindern. Die Haftung der Firma PCI für etwaige Datenverluste seitens des Auftraggebers als Verwender ist auf den Wiederherstellungsaufwand unter Verwendung von Sicherungskopien beschränkt, soweit ein nur leicht fahrlässiges Verschulden der Firma PCI vorliegt.

Ansprüche auf Ersatz von Schäden, die nicht am Liefergegenstand selbst entstanden sind (Mangelfolgeschäden) sind ausgeschlossen. Soweit Ansprüche wegen Mangelfolgeschäden nicht ausgeschlossen werden können, verjähren diese Ansprüche in sechs Monaten.

Die Firma PCI haftet bei positiver Vertragsverletzung, Verschulden bei Vertragsverhandlungen, unerlaubter Handlung und Nichtlieferung nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.

Sonstige Vorschriften
Ansprüche aus diesem Vertragsverhältnis im Bereich der Bundesrepublik Deutschland sind gegenüber der Firma PCI Software GmbH geltend zu machen.

Der Gerichtsstand ist München.

Inhaltsverzeichnis

Willkommen bei NetSupport 9
Info zu diesem Handbuch 9
Verwendete Konventionen 10
Verwendete Terminologie 10

Info zu NetSupport 11

Was ist NetSupport Manager? 12
Funktionen 13
Anwendungsmöglichkeiten 17

Installation 19

Planen einer Installation 20
Starten der Installation 21
Deinstallation NetSupport 29
Evaluationskit 29

Erweiterte Installation 30

Erstellung einer administrativen (Netzwerk-) Installation 31
Unbeaufsichtigte Installationen 32
Dialogfeld “Konfigurationsoptionen installieren” 33
NetSupport Deploy - Entferntes Installations-programm von NetSupport 36
NetSupport Deploy - Windows XP 38
Starten von NetSupport Deploy 39
Vorbereitung einer Verteilungsroutine 41
Verteilung eines NetSupport-Pakets 42
Verteilung einer Clientkonfiguration 47
Verteilung einer NetSupport-Lizenzdatei 48
Entfernte Deinstallation 49
Definieren Sie die Einstellungen für eine zukünftige Verteilung im Voraus 51
Protokolldateien 52
Installation eines NetSupport Clients auf Pocket PC-Geräten 54
Installation eines NetSupport Clients unter Linux-Plattformen 56

Verwendung der Controlfunktionen 57

Starten des NetSupport Controls 58
Das Controlfenster 59
Anpassen der Symbolleiste 62
Die Schaltflächen der NetSupport Manager Control-Symbolleiste 64
Das Controlfenster – Strukturansicht 67
Das Controlfenster – Listenansicht 70
Suchen von Clients auf dem Netzwerk 72
Verbindungsherstellung zu Clients 74
Schnellverbindung 75

Verbindungsherstellung zu Clients unter verschiedenen Protokollen 77
Konfiguration des NetSupport Controls zum Durchsuchen von Teilnetzen 78
Verbindung mit Clients/Controls über einen NetSupport Gateway 81
Verbindungsherstellung über Firewalls und Proxy Server 93
Verbindung mit einem auf MAC beruhenden System 95
Implementierung von NetSupport in einer Terminal Server-Umgebung 96
Verbindungstrennung von einem Client 98
Verbindungstrennung von allen Clients 98
Automatische Client Anmeldung 99
Automatische Clientaktualisierung 100
Strommanagement 101
Einschalten eines Clients 101
Ausschalten eines Clients 102
Spezielle Angaben für die Verwendung unter Windows NT 4.0. 103
Neustart oder Abmelden von Clients 104
Senden von Strg+Alt+Entf 106
Betrachten 107
Das Betrachtungsfenster 107
Betrachten eines Clients 109
Ansichtsmodi 110
Maximierung des Sichtbereichs 110
Gleichzeitiges Betrachten von mehreren Clientbildschirmen 111
Den Clientbildschirm während des Betrachtens dunkel schalten 111
Modus 'Anpassen' 112
Betrachtungsfenster einstellen 113
Scannen 114
Scannen von nur einem Clientbildschirm auf einmal 114
Scannen von mehreren Clientbildschirmen 115
Das Scanfenster 116
Miniaturansicht / Monitormodus 120
Einteilung von Clients in der Listenansicht 122
Starten von Anwendungen auf Clientarbeitsstationen 123
Benutzerdefinierte Tools 126
Zeigen des Controlbildschirms auf Clientbildschirmen 128
Zeigen eines Clientbildschirms auf mehreren Clientbildschirmen 133
Anwendung zeigen 134
Verwendung der Audiounterstützung 136
Verwendung der Audiounterstützung für eine Durchsage 137
Einstellung der Mikrofon- und Lautsprecherlautstärke 137
NetSupport Video Player 139
Systemsteuerung für den NetSupport Video Player 141
Wiedergabedateien verwenden 143

Lokale Aktivitäten aufzeichnen 143
Aufzeichnen von Wiedergabedateien auf Client PCs 144
Ansehen von Wiedergabedateien 146
Zeigen von Wiedergabedateien an Clients 147
Dateitransfer 148
Das Dateitransferfenster 148
Kopieren von Dateien und Verzeichnissen 150
Übertragung von Dateien zwischen Clients 152
Löschen von Dateien und Verzeichnissen 152
Erstellen von Verzeichnissen 153
Umbenennen von Dateien 153
Änderung von Dateiattributen 153
Dateitransferliste drucken 154
Synchronisieren von Verzeichnissen 155
Anordnung von mehreren Dateitransferfenstern 155
Anwenden eines Filters auf die Dateien in der Listenansicht 156
Ändern des Betrachtungsformats im Dateitransferfenster 157
Ändern der Sortierreihenfolgen in einem Dateitransferfenster 157
Dateiverteilung 159
Das Dateiverteilungsfenster 159
Verteilen von Dateien an Clientarbeitsstationen 161
Datei-Manager 163
Das Fenster "Datei-Manager" 163
Verwaltung von Dateien auf der Controlarbeitsstation 164
Control/Client-Dialogsitzungen 166
Das Dialogfenster 168
Dialogsitzungen deaktivieren 171
Senden von Nachrichten an Clients 172
Umgang mit Hilfeanfragen 173
Umleitung der Druckausgabe eines Clients 175
Entfernte Zwischenablage 177
Integration mit Explorer 179
Entfernte Befehlseingabeaufforderung 181

Verwendung der Funktionen des NetSupport Manager Client 182

Das Clienthauptfenster 183
Clientverbindung 184
Verbindungstrennung von einer Control-arbeitsstation 185
Auslösen einer Hilfeanfrage 186
Dialog mit einem Control 187
Empfang von Nachrichten von einem Control 187
Zurücksetzen des Clientvideotreibers 188

Konfiguration von Clientarbeitsstationen 189
Bearbeitung oder Erstellung von Konfigurationsdateien 192
Standard-Clientkonfiguration 195
Erweiterte Clientkonfiguration 196
Konnektivität 199
TCP/IP-Verbindung einstellen 199
IPX-Verbindung einstellen 200
NetBIOS-Verbindung einstellen 201
HTTP-Verbindung einstellen 203
Dial-in Bridge 205
Erweitert 207
Weberweiterungen 208
Sicherheit 209
Allgemein 209
Zugriffprivilegien (Standard) 211
Zugriffsprivilegien (Erweitert) 213
Benutzerprüfung 216
Benutzerbestätigung 218
Verbinden 220
Verbindung trennen 222
Konfiguration schützen 224
Dateitransfer 226
Wiedergabedateien 228
Ereignisprotokoll 229
Fernsteuerung 232
Betrachtungseinstellungen 232
Zeigen 235
Audio 237
Client-Schnittstelle 238
Clienteinstellungen 238
Hilfeanfrageeinstellungen 240
Benutzerdefinierbarer Text 242
Profiloptionen 243
Konfiguration von Controlarbeitsstationen 244
Konfiguration der Controlarbeitsstation 245
Mehrere Controlprofile 247
Anpassen der Clienteinstellungen für eine Controlsitzung 248
Allgemein Einstellungen 249
Konnektivität 250
TCP/IP-Verbindung einstellen 250
IPX-Verbindung einstellen 252
NetBIOS-Verbindung einstellen 253

HTTP-Verbindung einstellen 254
Entfernte Anwahl-Einstellungen 255
Erweiterte Einstellungen 257
Sicherheitsoptionen 258
Sicherheitseinstellungen 258
Ereignisprotokoll 260
Wiedergabedateien 261
Benutzererlaubnis 262
Starteinstellungen 263
Fernsteuerungseinstellungen 266
Betrachtungseinstellungen 266
Tastatur/Maus-Einstellungen 270
Druckumleitung 272
Audioeinstellungen 275
Control-Schnittstelle-Einstellungen 277
Schnittstelle-Einstellungen 277
Funktionen 280
Hilfeanfrageeinstellungen 282
Dateitransfereinstellungen 284
Speicherort der Datei-Einstellungen 287
NetSupport Protect 289

Verwaltung und Organisation von NetSupport Clients. 290

Hinzufügen eines neuen Clients 291
Löschen eines Clients 292
Umbenennen eines Clients 292
Einstellung von Clienteigenschaften 294
Erstellen einer Gruppe 295
Hinzufügen/Entfernen von Clients zu/aus einer Gruppe 296
Einstellung von Gruppeneigenschaften 298

Remotekommunikationen 299

Remotekommunikationen - Übersicht 300
Optimierung von Remoteverbindungen 300
Einrichtung von Remotekommunikationen 302
NetSupport-Bridge 303
Einrichtung eines Modems 304
Verwendung von NetSupport über ein Nullmodem- (serielles) Kabel 305
Verwendung von NetSupport über das Internet 308

ActiveX Control 310

ActiveX Control 311
Weberweiterungen 312
PCIAX.CAB – CAB-Datei 313

ActiveX Control – HTML-Beispiele 314

NetSupport Scripting 317

NetSupport Scripting 318
Starten des Script Editors 319
Erstellung eines Scripts 319
Scheduling und Ausführen eines Scripts 320

Technische Hinweise 322

Entladen eines Clients 323
Client neu starten 323
Effektive Verwendung der Kompression 324
Effektive Verwendung des Clientcache 324
Entferntes Client Hardware- und Software-Inventar 326
Das Inventarfenster 328
Effektive Verwendung der Sicherheits-funktionen von NetSupport 333
Verstehen von IP-Adressen 335
Verstehen von IPX-Adressen 336
Verwendung der Anweisungen in der Befehlszeile 337
Integration mit Active Directory 340

GLOSSAR 342

Kommentare der Leser 352

Willkommen bei NetSupport

Info zu diesem Handbuch

NetSupport Manager soll IT-Managern, mobilen Berufstätigen, Telearbeitern und Trainern den Zugriff auf eine entfernte Arbeitsstation und ihrer Steuerung von einem beliebigen Ort und zu einem beliebigen Zeitpunkt ermöglichen.

Dynamische Bildschirmfunktionen, kombiniert mit leistungsfähigen Dateitransfer- und allgemeinen Kommunikationsoptionen, machen NetSupport zur kompletten Kommunikationslösung für die Fernsteuerung.

Eine Verbindung lässt sich über eine andere Arbeitsstation, eine Telefonleitung, lokale Netzwerke (LAN), DFÜ-Verbindungen oder einen lokalen Internetdienstanbieter herstellen. Ferner ist die Verbindungsherstellung über eine Direktverbindung zwischen zwei Arbeitsstationen unter Verwendung eines seriellen Kabels möglich.

Dieses Benutzerhandbuch enthält Anleitungen zur Installation und Ausführung von NetSupport Manager.

Verwendete Konventionen

In diesem Handbuch werden die folgenden logischen und leicht verständlichen Konventionen verwendet: -

- Schrittweise Anleitungen, die in der richtigen Reihenfolge auszuführen sind, erscheinen als numerierte Abschnitte mit der klaren Überschrift 'Methode'.
- Da es zur Durchführung einer Aufgabe oft mehr als eine Methode gibt, sind auch mit "Oder" eingeleitete Alternativen aufgeführt.
- Zusätzliche Tips oder erklärende Hinweise in Bezug auf diese Anleitungen sind eingerahmt und tragen die Überschrift 'Hinweis'.
- Individuelle Objekte in Menübefehlen stehen in geschweiften Klammern und folgen in logischer Reihenfolge aufeinander, z. B.: {Clients} {Broadcast}.

Verwendete Terminologie

Control	Die Arbeitsstation, von der andere Arbeitsstationen übernommen werden.
Client	Der Client ist die Arbeitsstation, die von einem Control übernommen wird.
Verfügbarer Client	Wenn das NetSupport Client-Programm auf einer Arbeitsstation installiert ist, wird diese zur Verbindung mit einem Control verfügbar.
Bekannte Clients	Nachdem nach allen verfügbaren Clients gesucht wurden, speichert NetSupport Manager eine Liste von Clients in der Baumansicht im Ordner „Alle Computer“.
Verbundener Client	Alle verfügbaren Clients oder Clientgruppen können zur gleichzeitigen Verbindung ausgewählt werden. Ein Control kann nur Clients, mit denen er verbunden ist, fernsteuern.
Ausgewählter Client	Mit der Maus können Sie den/die Client(s), mit dem/denen Sie arbeiten möchten, auswählen.

Info zu NetSupport

In diesem Kapitel...

Hier werden die Hauptfeatures und Vorteile von NetSupport Manager vorgestellt.

Was ist NetSupport Manager?

Die Wettbewerbsfähigkeit eines Unternehmens ist zum Teil von der eigenen IT- Infrastruktur abhängig. Gleichzeitig soll die Produktivität der Mitarbeiter erhöht werden, um die Effizienz auch in der Zukunft gewährleisten zu können.

Daher gehört die IT- Abteilung mit zu den wichtigsten Ressourcen eines Unternehmens und die reibungslose Funktion wirkt sich unmittelbar auf den Erfolg des gesamten Unternehmens aus, während die damit verbundenen Kosten möglichst gering ausfallen sollten.

Fernsteuerungssoftware stellt eine bewährte Lösung zur Steigerung der Effizienz und Reaktionsfähigkeit der IT-Abteilung dar. Ihr größter Vorteil besteht darin, Probleme unmittelbar vom Arbeitsplatz des Supportmitarbeiters aus lösen zu können.

Hierdurch werden außerdem die Reaktionszeiten der IT-Abteilung erhöht, die Ausfallzeiten wichtiger Anwendungen reduziert und gleichzeitig die Effizienz der Supportmitarbeiter erhöht. In der heutigen Zeit wünschen sich Anwender von Fernsteuerungs-Software Multitasking-Lösungen, um die Produktivität auf einem hohen Level zu halten.

Sie möchten in einem einzigen Produkt die Funktionen nutzen können, die bisher von mehreren Anwendungen abgedeckt werden mussten. NetSupport Manager wird diesen Anforderungen gerecht, da er Fernsteuerungsfunktionen mit innovativen Management-Tools vereint. NetSupport Manager kombiniert unübertroffene Fernsteuerung mit innovativen DesktopManagement-funktionen und bietet darüber hinaus ein hervorragendes Return on Invest.

NetSupport Manager ist in Englisch, Französisch, Spanisch, Deutsch, Italienisch, Japanisch und Brasilianisch-Portugiesisch verfügbar.

Funktionen

NetSupport Manager beinhaltet viele Funktionen für Unterricht, Hilfestellung, Anzeige und Verwaltung von Clients.

Remote Control (Fernsteuerung)
Beobachten, Teilen oder Übernehmen des Benutzers (Bildschirm und Tastatur/Maus), unabhängig von Farbtiefe, Auflösung, Netzwerkprotokoll oder Betriebssystem auf beiden Seiten. Ideal für On-Line Unterstützung.

Vielfältige Verbindungsoptionen

- Dynamisches Suchen und Auflisten aller Clients im Netzwerk.
- Verbindung über Clientname.
- Verbindung über Netzwerkadresse.
- Verbindung über eine Datenbank bekannter Clients.
- Verbindung von Gruppen in einem Schritt.
- Client/Control-Verbindungen über den Internet Gateway von NetSupport, der nahtlose Fernsteuerung zwischen PCs bietet, die sich beide hinter verschiedenen Firewalls befinden können.
- Verbinden mit und Fernsteuern von Linux- und Pocket PC-basierenden Systemen.
- Verbinden mit und Fernsteuern eines Mac-basierenden Systems, auf dem vorher ein VNC (virtual network computing)-Client installiert wurde.

Nachricht
Senden einer Nachricht an einen oder mehrere Clients, oder an alle Clients im Netzwerk.

Dialog
Durchführen einer Textchatsitzung in Echtzeit zwischen dem Controlbediener und einem oder mehreren Benutzern. Zusätzliche Tools liefern ‘Whiteboard’-Fähigkeiten.

Dateiübertragung und Dateiverteilung
Transfer und Bearbeiten von Dateien für Control und Client mit Hilfe von 'Drag und Drop'. Unterstützung für lange Dateinamen, entfernte Dateibearbeitung, Deltadateitransfer und mehr. Verteilen von Software oder Synchronisation von Verzeichnissen.

Remotekommunikationen
Übernahme der Kontrolle über PCs in entfernten LAN/WAN oder auf alleinstehenden PCs über Dial-up Modem (PSTN), ISDN, Internet oder Direct Serial Link.

Scan
Automatisch im Turnus alle Clientbildschirme beim Control anzeigen. Somit kann der Control diskret beobachten, welche Programme die Clients ausführen. Besonders wichtig bei PCs mit moderner Internet-Zugriffsmöglichkeit! Der Control muß dazu nicht einmal im selben Raum wie der Benutzer sein.

Monitormodus
Beim Control wird eine übersichtliche Miniaturansicht der verbundenen Clients angezeigt, was eine schnelle und einfache Methode zur Überwachung der Aktivitäten auf entfernten PCs darstellt.

Zeigen
Zeigen des Controlbildschirms an einen oder mehrere Clients oder Zeigen eines ausgewählten Clientbildschirms an andere Clients.

Entfernter Client: Hardware/Software-Inventar
Leistungsfähige Hardware/Software-Berichte kombiniert mit Statusinformationen in Echtzeit für laufende Anwendungen und Prozesse sowie installierte Dienste liefern alle zentralen Informationen, die zur schnellen Problemlösung nötig sind. Es werden 50 Informationspunkte spezifisch über die Hardware oder Umgebung des Client-PCs gesammelt.

Remotestart von Anwendungen
Start einer Anwendung bei einem oder gleichzeitig bei mehreren Clientarbeitsstationen mit einem Knopfdruck.

Multimedia
NetSupport bietet vollständige Audio- und Videounterstützung.

Hilfeanfrage
Clients können einen SOS-Hilferuf an den Control Bildschirm senden, ohne andere Anwender zu stören. Der Control ist ständig darüber informiert, welcher Client Hilfe benötigt, denn auf seinem Bildschirm erscheint ein Popupfeld.

Strommanagement
Entferntes Abmelden und Herunterfahren von Clientarbeitsstationen, um den Stromverbrauch zu minimieren.

Scripting
NetSupport beinhaltet eine umfangreiche Scriptingsprache und Scheduling Suite, damit ALLE Funktionen auch im unbeaufsichtigten (unattended) Mode ausgeführt werden können. Ideal für Updates über Nacht.

Desktopintegration mit dem Explorer
NetSupport Manager integriert sich direkt mit dem Explorer, der Ihnen den Start der wichtigsten Funktionen direkt von Ihrem System ermöglicht, ohne dass Sie dazu zuerst NetSupport starten müssen.

Vielfältige, einstellbare Sicherheitseigenschaften
Außergewöhnlich viele Sicherheitsoptionen für jeden speziellen Bedarf, einschließlich von:

- Passwortschutz für Client und Control
- Benutzereinverständniserklärung vor der Übernahme (Anwesenheit des Benutzers am Client-PC)
- Aufzeichnung/Dokumentation aller Verbindungen durch Controls beim Client
- Abwahl von Dateiübertragung oder spezifischen Dateien und Verzeichnissen
- Funktionsbeschränkungsmöglichkeit je nach der Arbeitsstation, mit der verbunden wird
- Beschränken des Control auf „nur beobachten“
- Beschränken der Dateiübertragung auf spezifische Laufwerke, Verzeichnisse und Dateien
- Dial-back zu unterschiedlichen Telefonnummern, zugeordnet zum verwendeten Passwort
- Beschränken von Verbindungen des Clients auf bestimmte Controls
- Erstellen von Control- und Clientprofilen für die virtuelle An- und Abwahl von Sicherheitseigenschaften, abhängig vom Sicherheitslevel des angemeldeten Benutzers
- Einstellung von einmaligen Sicherheitsschlüsseln für Control und Client
- Integration von vorhandenen NT Profilen und Sicherheit
- DES/AES-Verschlüsselung
- Verbindung von Client/Control zu Controls/Clients über Proxy Server und Firewalls

Einfach zu installieren und konfigurieren

- Installation auf Clientarbeitsstationen, ohne zu den individuellen Computern gehen zu müssen, mit Hilfe des entfernten Verteilungsprogramms von NetSupport.
- Unbeaufsichtigte Installation im WAN
- Zentrale Verwaltung der Clientprofile
- Konfigurationsmöglichkeiten für Windows
- Protocol Transparent Control (gleichzeitige Verwendung von IPX, NetBIOS, TCP/IP und HTTP)

Anwendungsmöglichkeiten

Die hohe Funktionalität von NetSupport macht das Programm zu einem idealen Tool für viele unterschiedliche Anwendungsmöglichkeiten. Nur einige Besipiele:

Help Desk
Verwenden Sie die Remote Control-Eigenschaften, um schnellen und kosteneffizienten Support für Endbenutzer in einer Büro- oder Help Desk-Umgebung zu leisten. Die Unterstützungskosten werden gesenkt, und gleichzeitig erhöhen sich die Produktivität und Problemlösungsgeschwindigkeit.

Tele-working
Über das Remotekommunikationsmodul wird die Heimarbeit ermöglicht. Dem Benutzer steht die komplette Funktionalität der Bürocomputer zu Hause zur Verfügung.

Training
Die komplexen Zeigefunktionen von NetSupport bieten das ideale Vorzeigetool. Ferner wird standardmäßig eine vollständige Arbeitskopie des Trainingspakets von NetSupport, NetSupport School, mitgeliefert. Dieses bietet zusätzliche Funktionen, die sich perfekt für eine Trainingsumgebung eignen.

Systemautomatisierung
Die mächtige Scriptsprache automatisiert regelmäßige Aufgaben wie das Hoch- oder Herunterladen von Dateien.

Der Fernstart von Anwendungen (keine Anwesenheit des Benutzers beim Client nötig) in der Nacht, gesteuert über den Scheduler, spart Zeit und Geld.

Desktopmanagement
Die Kombination von Dateiverteilung und Scripting bietet einfachste Benutzerverwaltung und das Verteilen von Software. Automatisiert erhalten Sie notwendige Informationen über die Clientarbeitsstation, z. B. den freien Speicherplatz.

Mit den Registrybearbeitungsfunktionen im Scripting können Sie entfernte Arbeitsstationen neu konfigurieren.

Benutzermanagement
Erweiterte Sicherheitsfunktionen lassen den Zugriff auf den Client "maßgeschneidert" konfigurieren.

Die Erstellung verschiedener Sicherheitsprofile und Zugriffsebenen für Control und Client geschieht je nach Verantwortungsebene des Benutzers.

Erstellen Sie eine Wiedergabedatei, mit der Sie genau mitverfolgen können, was ein entfernter Benutzer während der Verbindung mit einem Client gemacht hat.

Installation

In diesem Kapitel...

Wie Sie die erforderlichen NetSupport Manager-Komponenten auf Ihren Windows basierten PCs installieren können.

Planen einer Installation

NetSupport lässt sich sehr einfach installieren. Wenn Sie ein paar einfache Regeln beachten, können Sie das Programm in wenigen Minuten bereits ausführen.

Im ersten Schritt ist zu entscheiden, welche Funktionen Sie auf jeder Arbeitsstation installieren möchten.

Soll der PC ein Control- oder ein Client-PC sein?

Control Wenn Sie von diesem PC zeigen oder andere Arbeitsstationen übernehmen möchten, installieren Sie den Control, der auch als Viewer/ Beobachter bezeichnet wird.

Client Um eine Arbeitsstation von einer anderen aus kontrollieren zu können, installieren Sie den Client, der auch als Host bezeichnet wird.

Möchten Sie auf der Arbeitsstation erweiterte NetSupport-Funktionen wie **Scripting** und **Verteilen** ausführen oder den Computer als **Gateway** verwenden? Sie können Ihre Installation noch stärker anpassen, indem Sie eine vollständige Arbeitskopie des Trainingspaketes von NetSupport, NetSupport School, mit einschließen.

Welches Netzwerkprotokoll verwenden Sie?

Im nächsten Schritt ist zu entscheiden, welches Netzwerkprotokoll Sie auf der Arbeitsstation verfügbar haben. NetSupport unterstützt TCP/IP, IPX, NetBIOS und HTTP.

NetSupport unterstützt zwar mehrere Protokolle, d. h. dass derselbe Control mit Clients, die unter verschiedenen Protokollen laufen, verbunden sein kann, aber Sie müssen ein Standardprotokoll wählen. Sie können dieses später wieder ändern.

Hinweis: Für den Control ist die Verwendung von TCP/IP voreingestellt. Wenn Sie ein anderes Protokoll verwenden, müssen Sie dies beim ersten Starten des Controls konfigurieren.

Sie sind jetzt zur Installation der NetSupport Control- und Client-Programme bereit.

Detaillierte Installationsanleitungen:

Für mit Windows CE kompatible Geräte lesen Sie den Abschnitt Installation eines NetSupport Clients auf Pocket PC-Geräten.

Für Linux-Rechner lesen Sie den Abschnitt Installation eines NetSupport Clients unter Linux-Plattformen.

Hinweis: NetSupport Manager unterstützt Windows 64 Bit auf Intel EM64 und AMD64 Plattformen. NetSupport 64bit Client kann mit dem NetSupport Manager Windows Installer installiert werden. Für weitere Informationen besuchen Sie bitte www.netsupportsoftware.com/support/.

Starten der Installation

Legen Sie die NetSupport CD ein.

Beim Einlegen der CD wird automatisch das Begrüßungsmenü von NetSupport eingeblendet. (Wenn dies nicht der Fall ist, greifen Sie von Ihrer Arbeitsstation auf das CD-ROM-Laufwerk zu und führen SETUP.EXE aus.)

Hinweise:

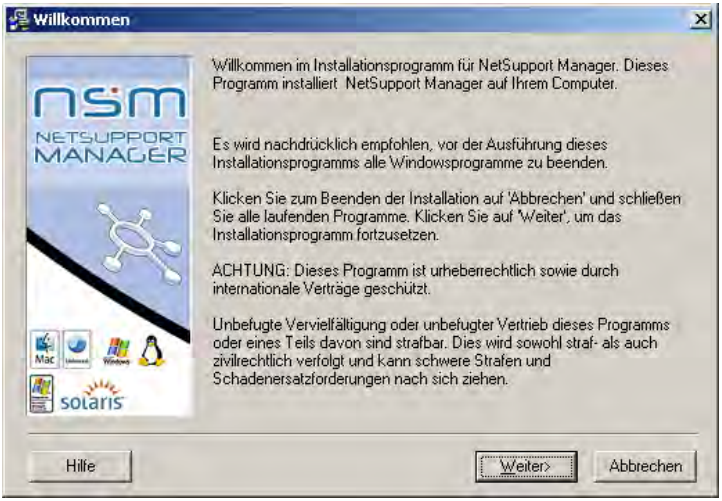
- Wenn Sie Windows NT auf Windows 2000/XP, 2000 auf XP, aktualisieren, müssen Sie sicherstellen, dass NetSupport Manager vor der Aktualisierung des Betriebssystems deinstalliert wird. NetSupport Manager kann dann nach beendeter Aktualisierung des Systems wieder neu installiert werden.
- Bei der Installation auf einer NT/2000/XP-Arbeitsstation oder einem Server müssen Sie sicherstellen, dass Sie als Administrator angemeldet sind.
- Während der Installation kann in verschiedenen Stadien des Prozesses ggf. auf Hilfe zugegriffen werden.

Auswahl eines Installationstyps

Wählen Sie NetSupport Manager für die gewünschte Sprache und klicken Sie auf **AUSFÜHREN**. Hierdurch wird das Installations-programm gestartet.

NetSupport Manager-Installationsprogramm

Der Begrüßungsbildschirm des Installationsprogramms wird eingeblendet.


Willkommen
nsm
NETSUPPORT MANAGER
Mac
Windows
solaris
Willkommen im Installationsprogramm für NetSupport Manager. Dieses Programm installiert NetSupport Manager auf Ihrem Computer.
Es wird nachdrücklich empfohlen, vor der Ausführung dieses Installationsprogramms alle Windowsprogramme zu beenden.
Klicken Sie zum Beenden der Installation auf 'Abbrechen' und schließen Sie alle laufenden Programme. Klicken Sie auf 'Weiter', um das Installationsprogramm fortzusetzen.
ACHTUNG: Dieses Programm ist urheberrechtlich sowie durch internationale Verträge geschützt.
Unbefugte Vervielfältigung oder unbefugter Vertrieb dieses Programms oder eines Teils davon sind strafbar. Dies wird sowohl straf- als auch zivilrechtlich verfolgt und kann schwere Strafen und Schadenersatzforderungen nach sich ziehen.
Hilfe
Weiter>
Abbrechen

Lesen Sie die Informationen auf dem Bildschirm bitte sorgfältig durch, bevor Sie die Installation fortsetzen.

Klicken Sie zur Fortsetzung auf Weiter.

Lizenzvertrag von NetSupport

Der Lizenzvertrag von NetSupport wird eingeblendet. Lesen Sie diesen bitte sorgfältig durch und wählen Sie dann Einverstanden und klicken zur Fortsetzung auf Weiter.

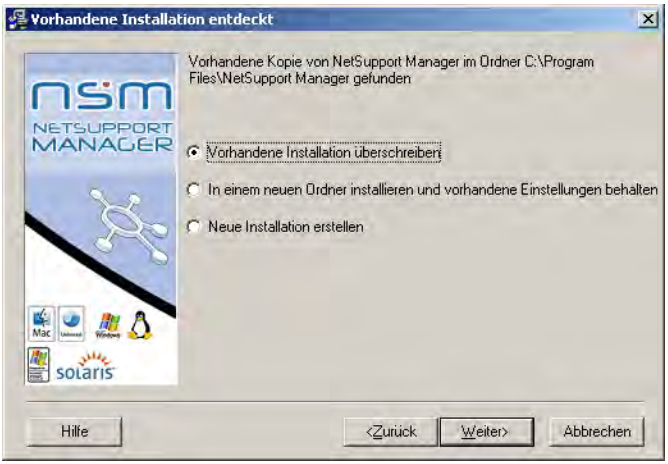
Wenn Sie den Lizenzvertrag ablehnen (Nicht einverstanden), klicken Sie auf Abbrechen. NetSupport Manager wird nicht installiert und Sie werden zum Beenden des Installationsprogramms angewiesen.

Lizenzinformationen

Geben Sie die mit dem Produkt gelieferten NetSupport Lizenzdetails ein und klicken Sie auf "Weiter".

Vorhandene Installation entdeckt

Dieser Bildschirm erscheint, wenn auf der Arbeitsstation bereits eine Kopie von NetSupport installiert ist.


Vorhandene Installation entdeckt
Vorhandene Kopie von NetSupport Manager im Ordner C:\Program Files\NetSupport Manager gefunden
Vorhandene Installation überschreiben
In einem neuen Ordner installieren und vorhandene Einstellungen behalten
Neue Installation erstellen
Hilfe
<Zurück
Weiter>
Abbrechen

- **Überschreiben der vorhandenen Installation.**
  Überschreibt die vorhandene Version von NetSupport im oben am Bildschirm angegebenen Ordner. Vorhandene Konfigurationsdateien, z.B. *.ini, *.nsm und *.scp, die Angaben zu bekannten Clients, Gruppen und Scripts enthalten, werden zur weiteren Verwendung beibehalten.

- **Installation in einem neuen Ordner und Beibehalten der vorhandenen Einstellungen.**
  Sie ziehen es vielleicht vor, im oben am Bildschirm angegebenen Ordner die vorhandene Installation beizubehalten und die neue Installation in einem neuen Ordner vorzunehmen. Die vorhandenen Konfigurationsdateien werden an den neuen Ort kopiert.

- **Erstellen einer neuen Installation.**
  Installiert die neue Version von NetSupport im gewünschten Ordner, aber behält die vorhandenen Konfigurationsdateien nicht bei. Bei der Installation in einem anderen Ordner bleibt die vorhandene Version auf der Arbeitsstation. Es ist u.U. empfehlenswert, diese Dateien nach dem Neustart der Arbeitsstation manuell zu löschen.

Wählen Sie die gewünschte Option und klicken Sie auf Weiter.

Installationstyp auswählen

Installationstyp auswählen
Wählen Sie einen Installationstyp aus der nachfolgenden Liste:
Typische Installation
Installiert alle Komponenten. Dieser Computer kann ferngesteuert werden und andere steuern.
Nur Client
Wählen Sie diese Option, um den Computer von einem anderen Ort aus fernzusteuern.
Benutzerdefiniert
Wählen Sie die Komponenten, die Sie installieren möchten (z. B. Gateway, Verteilen, School-Komponenten)
Zielordner
C:\Program Files\NetSupport Manager
Durchsuchen...
Hilfe
<Zurück
Weiter>
Abbrechen

Bestimmen Sie die Komponenten, die auf jeder Arbeitsstation installiert werden sollen, indem Sie einen der drei verfügbaren Installationstypen auswählen.

- **Typische Installation**
  Installiert alle Komponenten, die ein Controlbenutzer im Allgemeinen benötigt. Ausschließlich der Gateway- und NetSupport School-Komponenten.
- **Nur Client**
  Ermöglicht die Fernsteuerung der Arbeitsstation.
- **Benutzerdefiniert**
  Ermöglicht die individuelle Auswahl der passenden Komponentenmischung für die Arbeitsstation. Control und Client werden standardmäßig ausgewählt, aber Sie können ggf. diese Auswahl der Komponenten aufheben.

Zielordner wählen
NetSupport wird standardmäßig im Ordner **C:\Programme Files\NetSupport Manager** installiert.

Hinweis: Wenn eine vorhandene Installation erkannt wurde, haben Sie sich vielleicht zur Installation in einem anderen Ordner entschieden. Zur Wahl des gewünschten Orts klicken Sie auf Durchsuchen.

Klicken Sie zur Fortsetzung auf Weiter.

NetSupport Manager-Komponenten

Client Installieren Sie diese Komponete auf Arbeitsstationen, die Sie fernsteuern möchten.

Control Installieren Sie diese Komponete auf Arbeitsstationen, die die Kontrolle über Clientarbeitsstationen übernehmen sollen. Es wird empfohlen, auch die Clientkomponente zu installieren, um das vollständige Funktionsspektrum von NetSupport, z.B. **Zeigen**, ausnutzen zu können.

Scripting Installiert die integrierte Scripting- und Schedulingsuite von NetSupport. Erstellen Sie Scripts zur Automatisierung manueller Aufgaben und erstellen Sie einen Zeitplan für ihre Ausführung. Eignet sich besonders für Aktualisierungen über Nacht. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt 'NetSupport Scripting'.

Hilfedateien Installiert Online-Hilfedateien mit Informationen und Anleitungen zu allen Funktionen und Merkmalen von NetSupport.

Konfigurations-programm Mit dem Clientkonfigurationsprogramm werden Clienteinstellungen und -sicherheit eingerichtet. Standardeinstellungen lassen sich am Ende des Installationsverfahrens vornehmen, aber installieren Sie zur Einstellung von erweiterten Optionen die Komponente des Konfigurationsprogramms.

Entfernte Verteilungs-programme (Nur von NT/2000/XP unterstützt) Mit dem Verteilungsprogramm können Sie mehrere Installationen von NetSupport Manager vornehmen, ohne jede einzelne Arbeitsstation aufsuchen zu müssen. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt 'Entfernte Verteilung (NetSupport Deploy)' in diesem Handbuch.

Gateway Die Gateway-Funktionen von NetSupport bieten eine Möglichkeit zur Verbindung von Clients und Controls über das Internet, die eine auf dem Web beruhende Fernsteuerung liefert, ohne dabei existierende Firewall-Konfigurationen ändern zu müssen. Es besteht keine direkte Verbindung zwischen dem Client und dem Control, alle Daten werden über den Gateway gesendet. Die Gateway-Komponente lässt sich daher unabhängig von Control und Client installieren. Wenn Sie sich für die Installation der Gateway-Komponenten entscheiden, erscheint nach beendeter Installation das Dialogfeld Gateway-Konfiguration.

School-Komponenten Installiert das Trainingstool von NetSupport, NetSupport School. Wenn Sie die Installation der Schoolkomponenten und des Controls wählen, wird der NetSupport-Lehrer zusammen mit der Controlkomponente installiert. Bei Auswahl der School- und Clientkomponenten wird zusammen mit dem Client nur die NetSupport School-Schülerkomponente installiert.

Hinweis: NetSupport bietet außergewöhnliche Multimediaunterstützung. Mit dem NetSupport Video Player können Sie Videodateien auf Clientarbeitsstationen abspielen und so Trainings- und Demositzungen interessanter gestalten. Diese Komponente wird standardmäßig installiert.

Komponenten wählen

Wenn Sie sich für eine **benutzerdefinierte** Installation entschieden haben, können Sie die gewünschten Komponenten in der angezeigten Liste auswählen.

Wählen Sie die gewünschten Komponenten.

Wenn Sie nicht möchten, dass für die gewählten Komponenten Symbole erstellt werden, heben Sie die Aktivierung des Felds **Symbole für gewählte Komponenten erstellen** auf.

Klicken Sie zur Fortsetzung auf Weiter.

Installation beginnen

Zum Beginn der Installation klicken Sie auf **Weiter**. Um eine der vorher gewählten Optionen zu ändern, klicken Sie auf **Zurück**. Zum Beenden der Installation klicken Sie auf **Abbrechen**.

Hinweise:

- Wenn Sie Ihre lokalen Sicherheitseinstellungen für das Verhalten bei der Installation nicht signierter Treiber unter Windows 2000 geändert haben, können bei der Ausführung eines NetSupport Clients u.U. Probleme auftreten.
- Wenn Sie die Installation eines Clients gewählt haben, nimmt das Installationsprogramm die nötigen Änderungen an der Datei System.INI und/oder Registry vor, um den Client bei der Initialisierung von Windows zu laden. NetSupport ersetzt dabei keine vorhandenen Treiber.

Installation beendet

Auf diesem letzten Bildschirm wird bestätigt, dass die Installation erfolgreich war. Sie können sich für die Erstellung eines Desktopsymbols für den Control entscheiden.

Konfigurationsprogramm ausführen

Am Ende des Installationsverfahrens haben Sie die Möglichkeit zur Ausführung des Clientkonfigurationsprogramms. Hier lassen sich grundlegende Informations- und Sicherheitseinstellungen für den Client vornehmen. Wenn das Konfigurationsprogramm als eine der gewählten Komponenten installiert wird, können Sie auf erweiterte Konfigurationsoptionen zugreifen.

Verteilung ausführen

Wenn Sie diese Option auswählen, wird nach dem Installationsprozess das NetSupport Deploy-Programm ausgeführt. Mit diesem können Sie NetSupport auf mehreren Arbeitsstationen installieren und konfigurieren.

Hinweis: NetSupport lässt sich vollständig mit dem Systemmanagementserver von Microsoft integrieren. Wenn das Installationsverfahren von NetSupport die Anwesenheit der SMS-Verwaltungskonsole erkennt, können Sie wählen, ob Sie die Integration mit einschließen möchten. Wenn Sie **Ja** wählen, entnehmen Sie nach Abschluss der Installation der README-Datei 'SMS Integration.TXT' weitere Informationen. Diese Datei befindet sich im Programmordner von NetSupport Manager.

Klicken Sie zur Beendung des Installationsprogramms auf **Fertig stellen**. Entfernen Sie die CD und starten Sie die Arbeitsstation neu.

Hinweis: Wenn Sie sich für die Installation der Gateway-Komponenten entscheiden, erscheint das Dialogfeld Gateway-Konfiguration. Dieses ermöglicht Ihnen vor allem die Erstellung eines Sicherheitsschlüssels für den Gateway.

Deinstallation NetSupport

Wählen Sie in **Systemsteuerung – Software** die Option **NetSupport Manager**. Weitere Angaben hierzu finden Sie im Abschnitt dieses Handbuchs zur NetSupport-Verteilung.

Evaluationskit

NetSupport Manager ist, entweder bei Vertragshändlern oder kostenlos als Downloadkopie aus dem Internet, als Evaluationskit erhältlich. Auf diese Weise können Sie das Programm vor dem Kauf testen. Die Software des Evaluationskits ist, abgesehen von den folgenden Einschränkungen, voll funktionsfähig:

Es können höchstens fünf Clients gleichzeitig auf dem Netzwerk aktiv sein:

- Die Client- und Controlprogramme funktionieren nach dem Ablaufdatum nicht mehr.
- Beim Kauf des Programmes werden diese Einschränkungen nach dem Abschluss der Serialisation entfernt. Durch diesen Prozess wird das Evaluationskit auf eine vollständig lizenzierten Kopie erweitert.

Erweiterung eines Evaluationskits auf eine vollständig lizenzierte Kopie:

Öffnen Sie im Verzeichnis, in dem die Programm-Managergruppe "**NetSupport**" installiert ist, die Datei PCILIC.EXE.

Es wird das NetSupport Manager-Lizenzdialogfeld, in dem Sie zur Eingabe Ihrer Lizenzdetails aufgefordert werden, eingeblendet.

Hinweis: Groß- und Kleinschreibung berücksichtigen.

Wenn Sie die richtigen Lizenzdetails eingegeben haben, klicken Sie auf **GENERIEREN**. Sie besitzen nun eine vollständig lizenzierte Kopie von NetSupport Manager.

Erweiterte Installation

In diesem Kapitel...

Wie Sie unbeaufsichtigte Installationen in einem Netzwerk vorbereiten und ausführen können;

Verwendung des NetSupport Deploy-Programms zur Durchführung mehrerer Installationen;

Installation eines NetSupport Clients auf Pocket PC-Geräten;

Installation eines NetSupport Clients unter Linux-Plattformen.

Erstellung einer administrativen (Netzwerk-) Installation

Eine administrative Installation (Verteilungskopie) von NetSupport Manager soll Administratoren bei der Installation von NetSupport auf vernetzten PCs helfen, für die Installationen oder Lizenzdetails nicht leicht verfügbar sind und es erwartet wird, dass entweder sofort oder über eine gewisse Zeitspanne mehrere Installationen durchgeführt werden sollen.

Diese Art von Installation kann auch zur Installation von NetSupport Manager mit gewissen Optionen vorkonfiguriert werden und gewährleistet somit, dass alle Installationen von NetSupport gleich konfiguriert sind.

Wenn Sie sie einmal erstellt haben, lässt sich die Verteilungskopie bei der Durchführung einer unbeaufsichtigten Installation oder als Bestandteil einer NetSupport-Verteilungsroutine verwenden.

Einrichtung einer Verteilungskopie von NetSupport auf einem Server

1. Erstellen Sie im Netzwerk einen Ordner, auf den von allen PCs zugegriffen werden kann, auf denen Sie eine Installation vornehmen möchten.
2. Kopieren Sie vom ursprünglichen Quellmedium (CD oder Download) die Datei SETUP.EXE.
3. Erstellen Sie eine gültige NSM.LIC-Datei und kopieren Sie sie in diesen Ordner.
4. Erstellen Sie eine CLIENT32.INI -Datei und kopieren Sie sie in diesen Ordner.

Hinweis: Sie können den Netzwerkordner mit einem Schreibschutz versehen, damit die Konfiguration nicht von unbefugten Benutzern verändert werden kann.

Installation von NetSupport von einem Server auf individuelle Arbeitsstationen

1. Bewegen Sie sich auf der gewünschten Arbeitsstation in den Netzwerkordner, der die Installationsdateien für NetSupport Manager enthält.
2. Führen Sie **Setup.exe** aus.
3. Befolgen Sie die Anleitungen zum Starten der Installation.

Unbeaufsichtigte Installationen

Unter Windows XP, 2000 und NT können Sie eine NetSupport-Installation mit NetSupport Deploy vorkonfigurieren und sie entfernt auf mehrere Arbeitsstationen verteilen.

Für Windows ME/98/95, und ggf. XP, 2000 und NT, können Sie eine ähnliche 'unbeaufsichtigte' Installation durchführen, indem Sie die relevanten Dateien manuell bearbeiten und ausführen.

Durchführung einer unbeaufsichtigten Installation

1. Erstellen Sie eine Verteilungskopie von NetSupport, die die gewünschten NetSupport-Installationsdateien enthält.
2. Um die Eigenschaften für die Installation zu bestimmen, führen Sie INSTCFG.EXE im NetSupport-Programmordner aus. Das Dialogfeld Konfigurationsoptionen installieren wird eingeblendet. Die gewählten Eigenschaften werden in einer Parameterdatei mit dem vorgegebenen Namen Values.TXT gespeichert.
3. Wählen Sie{Datei}{Speichern} und speichern Sie die Datei ‘Values.TXT’ in dem Ordner, der die Verteilungskopie enthält.

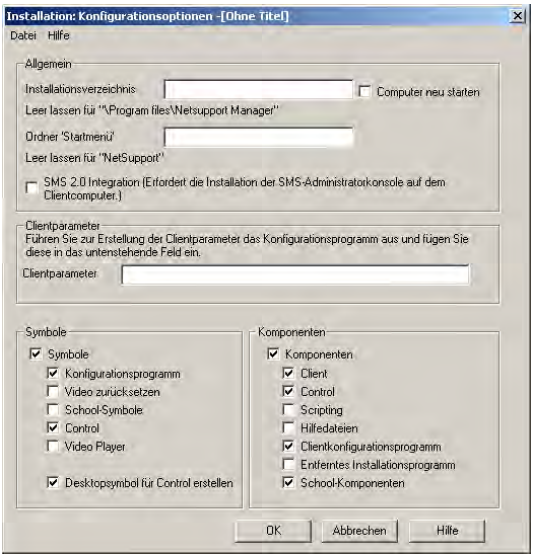
Hinweis: Für eine unbeaufsichtigte Installation können Sie diese Datei unter einem selbstgewählten Namen speichern.

4. Um die unbeaufsichtigte Installation an der gewünschten Arbeitsstation aus dem Ordner, der die oben erstellte Datei enthält, durchzuführen, führen Sie Folgendes aus:

   Setup.exe /s /m=values.txt. (wobei Values.TXT = der unter 3. erstellte Dateiname ist)

Dialogfeld “Konfigurationsoptionen installieren”

Bei der Durchführung einer unbeaufsichtigten Installation oder der Verwendung der NetSupport Verteilung können Sie die Installation an individuelle Bedürfnisse anpassen. In diesem Dialogfeld, auf das bei der Verwendung der NetSupport Deploy-Funktion oder durch das Ausführen von INSTCFG.EXE im NetSupport-Installationsverzeichnis zugegriffen werden kann, können Sie die Eigenschaften für die Installation angeben. Diese Informationen werden in einer Parameterdatei, Values.TXT, gespeichert.



Allgemein

Installationsverzeichnis

Geben Sie das Verzeichnis an, in dem NetSupport Manager installiert werden soll. Lassen Sie dieses Feld leer, um im Standardverzeichnis: \Programme\NetSupport Manager zu installieren.

Ordner “Startmenü”

Geben Sie einen Namen für die Programmgruppe ein oder lassen Sie das Feld für NetSupport leer.

Computer neu starten

Markieren Sie dieses Feld, um nach dem Beenden der Installation die Clientarbeitsstationen automatisch neu zu starten. Der NetSupport Client wird erst dann aktiv, wenn die Arbeitsstation neu gestartet wurde.

Hinweis: Markieren Sie das Feld nicht, wenn Sie die Installation mit der NetSupport Verteilung durchführen. Innerhalb der Verteilungsroutine sind zusätzliche Neustartoptionen verfügbar.

SMS Integration

NetSupport Manager lässt sich vollständig mit dem Systemmanagementserver von Microsoft integrieren. Wenn sich die SMS-Verwaltungskonsole auf dem Clientcomputer befindet, markieren Sie dieses Feld, um die Integration zu ermöglichen.

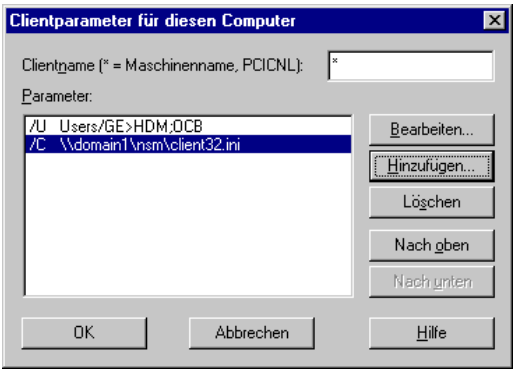
Clientparameter (Optional)

Wenn Sie zur Verwendung nach der Installation eine besondere Clientkonfigurationsdatei erstellt haben, geben Sie hier den Pfad und Dateinamen an. Je nachdem, wo sich die Datei befindet, müssen Sie u. U. eine Reihe von Benutzeranmeldeinformationen, Name und Passwort, angeben, um den Clients den Zugriff auf die Datei zu ermöglichen. Um die Parameter im richtigen Format anzugeben, wird empfohlen, dass Sie sie im Clientkonfigurationsprogramm von NetSupport erstellen und sie in dieses Feld kopieren.

Lassen Sie dieses Feld leer, wenn Sie von der Verteilungskopie installieren oder wenn Sie die im Setuppaket von NetSupport enthaltene vorgegebene Konfigurationsdatei verwenden möchten.

Angeben von Clientparametern

1. Öffnen Sie den NetSupport Manager-Programmordner, indem Sie {Start}{Programme}{NetSupport}{NetSupport-Konfigurationsprogramm} wählen.
2. Wählen Sie **Erweitert**.
3. Wählen Sie im Dropdown-Menü des Konfigurationsprogramms die Optionen {Profile}{Clientparameter}.
4. Das Dialogfeld **Clientparameter** wird eingeblendet.



5. Klicken Sie zur Angabe der Parameter auf **Hinzufügen**.

Hinweise:

- Wenn Benutzeranmeldeinformationen verlangt werden, müssen diese vor dem Namen der Konfigurationsdatei angegeben werden.
- Jede Reihe von Parametern muss separat hinzugefügt werden.

6. Wenn dies verlangt wird, geben Sie die Benutzeranmeldeinformationen (Benutzername und Passwort) ein. Klicken Sie auf **OK**. In dem Dialogfeld erscheinen dann die passenden Zeichenfolgen.
7. Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um den Speicherort der Konfigurationsdatei anzugeben. Klicken Sie auf **OK**.
8. Wenn das Dialogfeld **Clientparameter** die gewünschten Zeichenfolgen enthält, siehe obiges Beispiel, kopieren Sie diese einzeln in das Dialogfeld **Konfigurationsoptionen installieren**. (Verwenden Sie Strg C zum Kopieren, Strg V zum Einfügen.)

Symbole

Markieren Sie das Symbolfeld nicht, wenn Sie für jede Komponente von NetSupport ein Symbol installieren möchten. Markieren Sie die gewünschten Felder, um die Anzahl der erstellten Symbole einzuschränken.

Komponenten

Markieren Sie die relevanten Felder, um anzuzeigen, welche Komponenten von NetSupport auf den Clientcomputern installiert werden. Eine detaillierte Beschreibung der einzelnen Komponenten finden Sie im Abschnitt “Beginn der Installation” in diesem Handbuch.

Hinweis: Welche Komponente installiert wird, hängt bei der Auswahl der Schoolkomponenten davon ab, welche Control- oder Clientoption gleichzeitig gewählt werden. Wenn Sie die Installation der Schoolkomponenten und des Controls wählen, wird der NetSupport-Lehrer zusammen mit der Controlkomponente installiert. Bei Auswahl der School- und Clientkomponenten wird zusammen mit dem Client nur die NetSupport School-Schülerkomponente installiert.

NetSupport Deploy - Entferntes Installationsprogramm von NetSupport

Das NetSupport Deploy-Programm ermöglicht es den Netzwerkadministratoren, NetSupport Manager auf mehreren Arbeitsstationen zu installieren und zu konfigurieren, ohne diese Computer einzeln aufsuchen zu müssen.

Es wird eine Ansicht Ihres Netzwerkes eingeblendet. Hier können Sie die Arbeitsstationen auswählen, an die Sie verteilen möchten, auswählen.

Mit NetSupport Deploy haben Sie folgende Optionen:

- Gleichzeitige entfernte Installation eines NetSupport-Paketes auf mehreren Arbeitsstationen.
- Erstellen und Downloaden von spezifischen Clientkonfigurationen auf mehreren Arbeitsstationen.
- Entfernte Aktualisierung von NetSupport-Lizenzdetails auf mehreren Arbeitsstationen.
- Gleichzeitige entfernte Deinstallation eines NetSupport-Paketes auf mehreren Arbeitsstationen.
- Definieren Sie die Einstellungen für eine zukünftige Verteilung im Voraus.

Installation des Verteilungsprogrammes

Wählen Sie bei der Installation von NetSupport zur automatischen Installation des Verteilungsprogrammes die vollständige Installation. Oder Sie können seine Installation während einer benutzerdefinierten Installation auswählen.

Hinweis: Derzeit wird NetSupport Deploy nur von Windows XP*, 2000 oder NT-Arbeitsstationen unterstützt.

*Spezifische Informationen zur Verteilung an Computer, die unter XP laufen, finden Sie auf folgender Website: www.pci-software.de/support/

Planung

NetSupport Deploy ist ein leistungsfähiges Programm, das die Installation von NetSupport-Paketen auf mehreren Arbeitsstationen zu einem schnellen und einfachen Verfahren macht. Um Konflikte mit anderen verwendeten Softwareprodukten zu vermeiden, empfehlen wir Ihnen vor der Verteilung an eine größere Anzahl von Arbeitsstationen die Durchführung einer Testverteilung an eine beschränkte Anzahl typisch konfi-gurierter Arbeitsstationen. Passen Sie besonders auf, wenn Sie NetSupport zusammen mit Fernsteuerungstools oder Desktop-Sicherheitsprodukten von anderen Anbietern verwenden möchten.

Zur Installation von NetSupport Manager unter Verwendung von NetSupport Deploy benötigen Sie Administrator- oder gleichwertige Benutzerzugriffsrechte auf die Zielarbeitsstation oder die angegebene Domäne.

NetSupport Deploy - Windows XP

Für ein Deploy von NetSupport unter Windows XP Professional müssen Sie auf dem entfernten Rechner den Zugriff auf Admin$ Share haben, um das Paket für das Deploy zu übertragen. Standardmäßig ist der Zugriff auf Admin$ Share nicht erlaubt.

Aktivieren des Netzzugriffs:

1. Wählen Sie unter "Administrative Tools" die Option "Local Security Policy" (Lokale Sicherheitsrichtlinie).
2. Wählen Sie {Security Settings (Sicherheitseinstellungen)}{Local Policies (Lokale Richtlinien)}{Security Options (Sicherheitsoptionen)}
3. Wählen Sie {Network access : Sharing and security model for local accounts (Netzzugriff: Sharing und Sicherheitsmodell für lokale Accounts)}
4. Ändern Sie die Einstellung für diese Richtlinie auf {Classic – local users authenticate as themselves (Classic - lokale Benutzer authentifizieren sich als sie selbst)}

Admin$ Share ist jetzt verfügbar und Sie können das Deploy nach normalem Muster durchführen.

Bei Aktualisierungen von Microsoft Windows XP Service Pack 1 auf Service Pack 2 blockiert Windows Firewall standardmäßig alle Netzwerkaktivitäten durch NetSupport Manager. Damit NetSupport richtig funktioniert, haben wir ein Hilfsprogramm zur Konfiguration von Windows Firewall entwickelt.

Aktivieren von NetSupport Manager in der Windows Firewall-Konfiguration

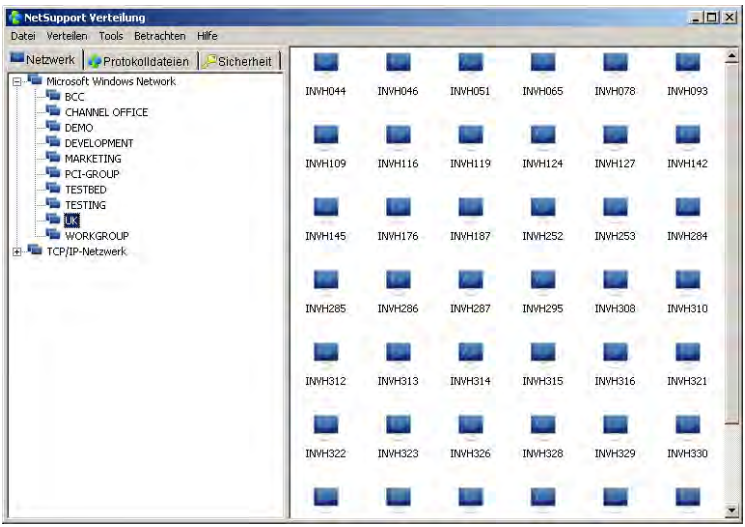
1. Laden Sie die Datei ICFCONFIG.EXE herunter (Link bei **www.netsupportsoftware.com/support**/)
2. Führen Sie das Hilfsprogramm auf einem Rechner, auf dem NetSupport Manager installiert ist, aus und verwenden Sie folgenden Befehl

   ICFCONFIG -e NSM
3. Hierdurch wird die Windows Firewall-Konfiguration so eingerichtet, dass NetSupport Manager richtig funktioniert.

Mit dem ICFCONFIG-Hilfsprogramm lassen sich auch NetSupport-Produkte aus der Windows Firewall-Konfiguration entfernen. Alle ICFCONFIG-Befehlszeilenoptionen finden Sie unter: **www.netsupportsoftware.com/support/**.

Starten von NetSupport Deploy

1. Wählen Sie in der NetSupport-Programmgruppe die Option **NetSupport Deploy**.
2. Es wird das Hauptfenster von NetSupport Deploy eingeblendet.



Das Verteilungshauptfenster ist in die folgenden Abschnitte unterteilt:

Menüleiste

Die Menüleiste enthält eine Reihe von Dropdownmenüs, die sich für den Zugriff auf die verschiedenen Tools und Konfigurationsprogamme für den Verteilungsprozess verwenden lassen.

Linker Bereich

Enthält drei Registerkarten: “Netzwerk”, “Protokolldateien” und “Sicherheit”.

Registerkarten Netzwerk und Sicherheit

Auflistung, in einer Strukturansicht, der verfügbaren Netzwerke, Domänen und Arbeitsgruppen, die sich für eine Verteilungsroutine auswählen lassen.

Registerkarte Protokolldateien

Auflistung, in einer Strukturansicht, der früheren Verteilungen.

Rechter Bereich

Wenn Sie die Registerkarte **Netzwerk** ausgewählt haben, bekommen Sie eine Reihe von allgemeinen Informationen, z. b. Maschinenname und Plattform, über die Arbeitsstation, die sich auf dem gewählten Netzwerk/der Domäne befindet.

Die Registerkarte **Protokolldateien** liefert eine Übersicht über die nach Typ eingeteilten vergangenen Verteilungen.

Die Registerkarte **Sicherheit** umfasst ferner spezifische Informationen über individuelle Arbeitsstationen, die sich auf dem gewählten Netzwerk/der Domäne befinden. Zusätzlich zum Maschinennamen können Sie die IP-Adresse identifizieren, bestimmen, ob auf dem Computer bereits ein NetSupport Client installiert ist und welche Version läuft, und ob der Client passwortgeschützt ist oder die Benutzerbestätigung eingestellt hat. Mit diesen Informationen können Sie im Voraus entscheiden, welche Computer in die bevorstehende Verteilung mit einbezogen werden sollen und welche davon auszuschließen sind. Wenn z. B. ein aktueller NetSupport Client bereits auf einer der Arbeitsstationen installiert ist, entscheiden Sie sich vielleicht dafür, ihn zu ignorieren.

Vorbereitung einer Verteilungsroutine

Auswahl, an wen verteilt werden soll

1. Wählen Sie im Hauptfenster die Registerkarte “Netzwerk” oder “Sicherheit”.
2. Im linken Bereich erscheint eine Liste der verfügbaren Netzwerke, Domänen und Arbeitsgruppen. Erweitern oder reduzieren Sie die Strukturliste, indem Sie auf + oder - klicken.

   Hinweis: Sie können durch Hinzufügen des passenden Adressbereichs zur Struktur Deploys an spezifische IP-Bereiche durchführen. Wählen Sie {Tools}{IP-Domäne hinzufügen} in der Menüleiste.
3. Markieren Sie die gewünschte Gruppe.
4. Details über die Arbeitsstationen, die zur ausgewählten Gruppe gehören, erscheinen im Fenster auf der rechten Seite. Klicken Sie zwischen die Registerkarten “Netzwerk” oder “Sicherheit”, um sich spezifische Informationen über die einzelnen Computer anzusehen.
5. Wählen Sie die Arbeitsstationen, die in die Verteilungsroutine eingeschlossen werden sollen. (Sie können STRG oder UMSCHALT verwenden). Bevor Sie sich zum Ein- oder Ausschließen einer Arbeitsstation entscheiden, können Sie ihre Eigenschaften betrachten, indem Sie mit der rechten Maustaste auf den Computernamen klicken.

Auswahl, was verteilt werden soll

Sie haben folgende Optionen:

- NetSupport-Paket
- Clientkonfiguration
- NetSupport-Lizenzdatei
- Deinstallation von NetSupport

Verteilung eines NetSupport-Pakets

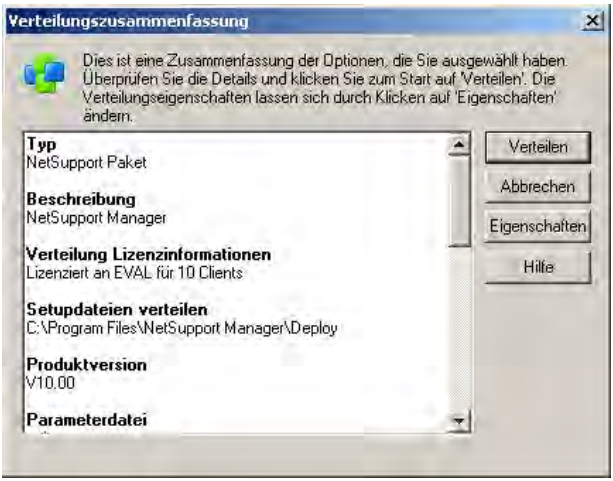
Ein NetSupport-Paket wird standardmäßig erstellt, wenn Sie bei der Installation die Deploykomponente auswählen. Zum Verteilen des Pakets wählen Sie die gewünschten Arbeitsstationen:

1. Wählen Sie im Verteilungshauptfenster die Optionen {Verteilen} {NetSupport-Paket}.

   oder

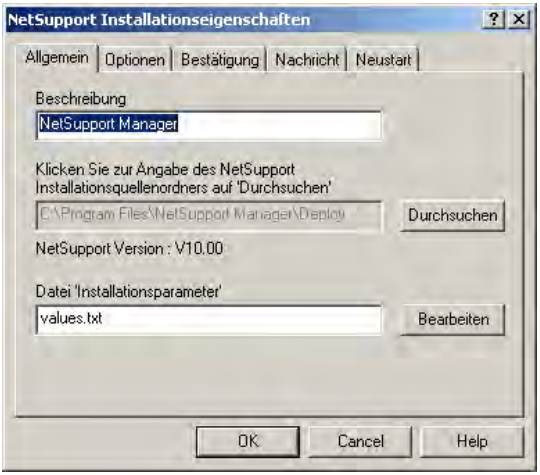
   Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die ausgewählten Arbeitsstationen und wählen Sie **Verteilen-NetSupport-Paket**.

2. Das Dialogfeld **Verteilungszusammenfassung** wird eingeblendet.



   In diesem Dialogfeld sehen Sie eine Zusammenfassung der Optionen, die Sie für die Verteilung ausgewählt haben. Klicken Sie auf "Eigenschaften", um die Informationen für die Verteilung zu ändern.

3. Das Dialogfeld **Installationseigenschaften** wird eingeblendet.



4. Um die Informationen für die Verteilung zu ändern, klicken Sie auf die entsprechende Registerkarte.

   Registerkarte 'Allgemein'
   Dient zur Angabe des NetSupport-Pakets, das verteilt werden soll, sowie der Komponenten, die installiert werden sollen.

   Die Beschreibung des Pakets wird auf NetSupport Manager eingestellt.

   Standardmäßig ist der Installationsort des Pakets auf den Verteilungsordner eingestellt, in dem das NetSupport Manager-Paket erstellt wurde.

   Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um die Komponenten, die installiert werden sollen, anzugeben. Das Dialogfeld **Konfigurationsoptionen installieren** wird eingeblendet. (Eine vollständige Beschreibung dieses Dialogfelds finden Sie im Abschnitt ‘Dialogfeld **Konfigurationsoptionen installieren**’ in diesem Handbuch.)

Hinweis: Markieren Sie das Feld Computer neu starten nicht, denn NetSupport Deploy hat eine besondere Methode zum Neustart von Arbeitsstationen. Dies trifft nur dann zu, wenn eine unbeaufsichtigte Installation durchgeführt wird, wobei das Dialogfeld Konfigurationsoptionen installieren auch zur Angabe der Optionen, die installiert werden sollen, verwendet wird.

Nachdem Sie dieses Dialogfeld fertig ausgefüllt haben, wählen Sie {Datei}{Speichern}, um die Datei Values .TXT in dem Ordner, der die Verteilungskopie von NetSupport enthält, zu speichern.

Wählen Sie {Datei} {Beenden}, um zum Dialogfeld **Installationseigenschaften** zurückzukehren.

Dialogfeld 'Optionen'

Verwenden Sie die über die Registerkarten “Netzwerk” oder “Sicherheit” erhaltenen Informationen, um zu identifizieren, auf welchen Computern NetSupport bereits installiert ist. Dann haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Ignorieren Sie, indem Sie das Feld “Computer, auf denen NetSupport bereits läuft, überspringen” markieren.
- Aktualisieren Sie die Computer mit der neuesten Version, indem Sie das Feld “Neue oder ältere Systeme auf aktuelle Version updaten” markieren.
- Nach der Verteilung des Pakets können Sie bestätigen, dass der Client läuft, indem Sie das Feld “Nach dem Neustart überprüfen, dass der Client läuft” markieren. Stellen Sie sicher, dass die Arbeitsstationen nach der Verteilung automatisch neu gestartet werden, damit diese Option funktioniert. Siehe auch **Registerkarte 'Neustart'**.

Dialogfeld 'Bestätigung'

Entscheiden Sie, was mit den Arbeitsstationen beim Beginn der Verteilung geschehen soll. Sie haben folgende Optionen:

- **NetSupport sofort installieren**. Auf den Arbeitsstationen, an die verteilt wird, erscheint keine Eingabeaufforderung.
- **Benutzer vor der Installation von NetSupport warnen**. Beim Benutzer erscheint eine Eingabeaufforderung und er muss auf OK klicken, um mit der Installation zu beginnen. Der Benutzer kann diesen Vorgang nicht abbrechen.

- **Benutzer kann die Installation von NetSupport verschieben**. Sie können die Anzahl der Male, für die der Benutzer die Installation verschieben darf, angeben. Wenn sich der Benutzer für eine Verschiebung entscheidet, erhält er jede Stunde, oder beim nächsten Neustart des Computers, je nachdem, was zuerst eintritt, eine neue Eingabeaufforderung.

Registerkarte 'Nachricht'

Sie können eine benutzerdefinierte Nachricht, die während der Installation auf jeder Arbeitsstation angezeigt werden soll, angeben.

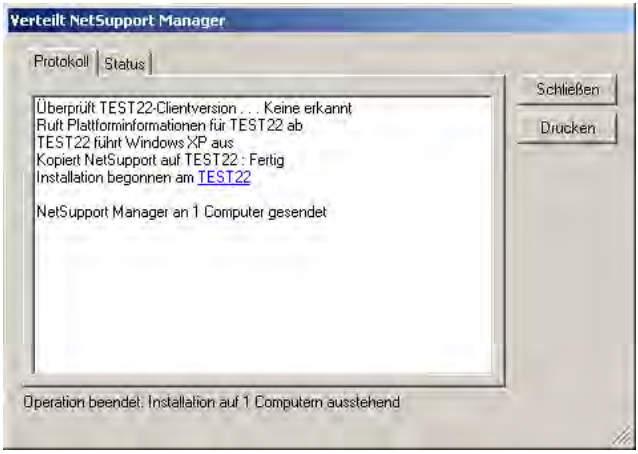
Registerkarte 'Neustart'

Diese Optionen sind nur anwendbar, wenn die Ziel-PCs zur Beendung der Installation einen erzwungenen Neustart erfordern.

- **Dem Benutzer den Neustart des Computers anraten**. Nach dem Beenden der Verteilung erscheint auf den Arbeitsstationen eine Nachricht, die den Benutzer zum nächsten passenden Zeitpunkt zum Neustart des PCs auffordert. Wählen Sie diese Option nicht, wenn der obige Hinweis zutrifft.
- **Darauf bestehen, dass der Benutzer den Computer neu startet**. Auf den Arbeitsstationen erscheint eine Nachricht, die dem Benutzer den Neustart des PCs anrät, um die Installation zu beenden.
- **Neustart erzwingen**. Am Ende der Verteilung erscheint eine Nachricht, die Benutzern mitteilt, dass die Arbeitsstation neu gestartet wird. Es wird ein Zeitbalken eingeblendet, der die Anzahl Sekunden bis zum Beginn des Neustarts anzeigt.
- **Automatischer Neustart, wenn nicht angemeldet**. Wenn die Arbeitsstation, an die verteilt wird, nicht angemeldet ist, beginnt der Neustart automatisch.

5. Klicken Sie auf "OK", um zum Dialogfeld "Verteilungszusammenfassung" zurückzukehren.

6. Klicken Sie zum Beginn der Installation auf **Verteilen**. Es wird ein Fortschrittsdialogfeld eingeblendet, in dem Sie die Verteilung während der Installation auf den einzelnen Arbeitsstationen überwachen Können.



Das Dialogfeld umfasst zwei Registerkarten:

Registerkarte 'Protokoll' - ermöglicht die Überwachung der Verteilung, während diese auf den einzelnen Arbeitsstationen stattfindet.

Registerkarte 'Status' - zeigt das Stadium an, das die Verteilung auf jeder Arbeitsstation erreicht hat. Die Installation kann z.B. auf einem Computer beendet sein und auf einem anderen noch laufen.

7. Klicken Sie nach beendeter Installation auf **Schließen**, um zum Verteilungshauptfenster zurückzukehren.

Verteilung einer Clientkonfiguration

Mit NetSupport Deploy können Sie eine Clientkonfigurationsdatei mit spezifischen Clienteinstellungen entfernt verteilen. Weitere Informationen zur Konfiguration von Clients finden Sie im Abschnitt **Konfiguration des Clients** in diesem Handbuch.

1. Wählen Sie die gewünschten Arbeitsstationen.
2. Wählen Sie im Verteilungshauptfenster die Optionen {Verteilen} {Clientkonfiguration}.
   oder
   Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die ausgewählten Arbeitsstationen und wählen Sie **Verteilen - Clientkonfiguration**.
3. Das Dialogfeld **Verteilungszusammenfassung** wird eingeblendet.
4. Klicken Sie auf **Eigenschaften**, um die Details für die Verteilung einzugeben.
5. Klicken Sie auf **Durchsuchen**, um den Ordner, der die Clientkonfigurationsdatei, die verteilt werden soll, enthält, anzugeben. Die vorgegebene Konfigurationsdatei ist CLIENT32.INI und sie ist im Installationsverzeichnis von NetSupport Manager gespeichert.
6. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um auf das erweiterte Clientkonfigurationsprogramm, in dem Sie Änderungen an der Konfigurationsdatei vornehmen können, zuzugreifen. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt **Erweiterte Clientkonfiguration** in diesem Handbuch.
7. Sie können ggf. zusätzliche Clientparameter angeben. An diesem Ort kann sich z.B. eine zusätzliche Konfigurationsdatei, zu der Sie spezifische Benutzeranmeldeinformationen (Name und Passwort) hinzufügen möchten, befinden.
8. Damit die neuen Einstellungen sofort und standardmäßig in Kraft treten, wird der Clientdienst nach der Verteilung automatisch neu gestartet. Wenn dies nicht gewünscht wird, heben Sie die Markierung des Felds **NetSupport Clientdienst neu starten** auf.
9. Klicken Sie auf **OK**, um zum Zusammenfassungsdialogfeld zurückzukehren. Sie können den Inhalt der Konfigurationsdatei betrachten, indem Sie auf den Dateinamen klicken.
10. Klicken Sie auf **Verteilen**. Es wird ein Fortschrittsdialogfeld eingeblendet, in dem Sie den Status der Verteilung überwachen können.
11. Nach beendeter Verteilung klicken Sie auf **Schließen**.

Verteilung einer NetSupport-Lizenzdatei

Bei der Installation eines NetSupport-Pakets wird eine Lizenzdatei an jede Arbeitsstation gesendet. Es kann jedoch Gelegenheiten geben, zu denen die Lizenzinformationen aktualisiert werden müssen, z.B. wenn Sie zusätzliche Lizenzen gekauft haben und die Lizenzdatei aktualisierungsbedürftig ist, um diese Tatsache widerzuspiegeln. Durch Verwendung von NetSupport Deploy können Sie die Datei entfernt auf Benutzerarbeitsstationen aktualisieren.

1. Wählen Sie die gewünschten Arbeitsstationen.
2. Wählen Sie im Verteilungshauptfenster die Optionen {Verteilen} {NetSupport-Lizenzdatei}.

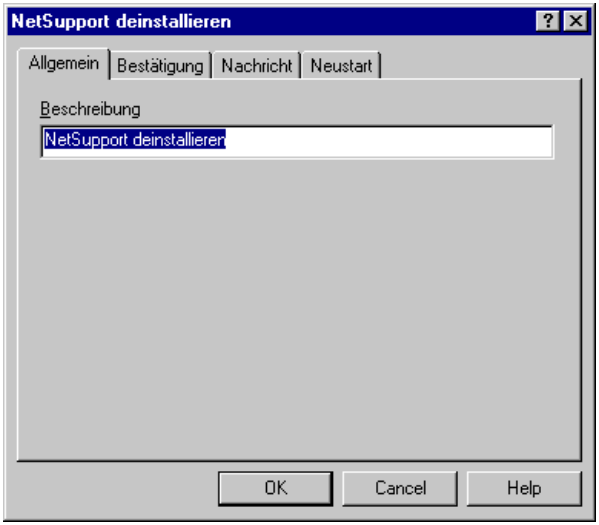
   oder

   Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die ausgewählten Arbeitsstationen und wählen Sie **Verteilen - NetSupport-Lizenzdatei**.
3. Das Dialogfeld **Verteilungszusammenfassung** wird eingeblendet.
4. Klicken Sie auf **Eigenschaften**, um die Details für die Verteilung einzugeben.
5. Klicken Sie auf **Durchsuchen**, um den Ordner, der die Clientkonfigurationsdatei, die verteilt werden soll, enthält, anzugeben. Die vorgegebene Datei ist NSM.LIC.
6. Damit die neuen Einstellungen sofort und standardmäßig in Kraft treten, wird der Clientdienst nach der Verteilung automatisch neu gestartet. Wenn dies nicht gewünscht wird, heben Sie die Markierung des Felds **NetSupport Clientdienst neu starten** auf.
7. Klicken Sie auf **OK**, um zum Zusammenfassungsdialogfeld zurückzukehren. Sie können den Inhalt der Lizenzdatei betrachten, indem Sie auf den Dateinamen klicken.
8. Klicken Sie auf **Verteilen**. Es wird ein Fortschrittsdialogfeld eingeblendet, in dem Sie den Status der Verteilung überwachen können.
9. Nach beendeter Verteilung klicken Sie auf **Schließen**.

Entfernte Deinstallation

Mit NetSupport Deploy können Sie ein NetSupport-Paket entfernt deinstallieren.

1. Wählen Sie die gewünschten Arbeitsstationen
2. Wählen Sie im Verteilungshauptfenster die Optionen {Verteilen} {NetSupport deinstallieren}.
   oder
   Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die ausgewählten Arbeitsstationen und wählen Sie **Verteilen - NetSupport deinstallieren**.
3. Das Dialogfeld **Verteilungszusammenfassung** wird eingeblendet.
4. Klicken Sie auf **Eigenschaften**, um die Details für die Verteilung einzugeben. Das Dialogfeld **NetSupport deinstallieren** wird eingeblendet.



5. Geben Sie die Eigenschaften für die Verteilung ein, indem Sie die vier Registerkarten nacheinander auswählen.

   Registerkarte 'Allgemein'
   Beschreibt das Paket, das deinstalliert wird.

   Dialogfeld 'Bestätigung'
   Entscheiden Sie, was mit den Arbeitsstationen beim Beginn der Verteilung geschehen soll. Sie haben folgende Optionen:

   - **NetSupport sofort deinstallieren**. Auf den Arbeitsstationen, an die verteilt wird, erscheint keine Eingabeaufforderung.

- **Benutzer vor der Deinstallation von NetSupport warnen**. Beim Benutzer erscheint eine Eingabeaufforderung und er muss auf OK klicken, um mit der Deinstallation zu beginnen. Der Benutzer kann diesen Vorgang nicht abbrechen.
- **Benutzer kann die Deinstallation von NetSupport verschieben**. Sie können die Anzahl der Male, für die der Benutzer die Deinstallation verschieben darf, angeben. Wenn sich der Benutzer für eine Verschiebung entscheidet, erhält er beim nächsten Neustart des Computers eine neue Eingabeaufforderung.

Registerkarte 'Nachricht'

Sie können eine benutzerdefinierte Nachricht, die während der Deinstallation auf jeder Arbeitsstation angezeigt werden soll, angeben.

Registerkarte 'Neustart'

Um alle NetSupport-Dateien vollkommen zu entfernen, müssen die Arbeitsstationen neu gestartet werden.

- **Darauf bestehen, dass der Benutzer den Computer neu startet**. Auf den Arbeitsstationen erscheint eine Nachricht, die dem Benutzer den Neustart des PCs anrät, um das Verfahren zu beenden.
- **Neustart erzwingen**. Am Ende der Verteilung erscheint eine Nachricht, die Benutzern mitteilt, dass die Arbeitsstation neu gestartet wird. Es wird ein Zeitbalken eingeblendet, der die Anzahl Sekunden bis zum Beginn des Neustarts anzeigt.
- **Automatischer Neustart, wenn nicht angemeldet**. Wenn die Arbeitsstation, an die verteilt wird, nicht angemeldet ist, beginnt der Neustart automatisch.

6. Nachdem Sie mit allen vier Registerkarten fertig sind, klicken Sie auf OK, um zum Dialogfeld **Verteilungszusammenfassung** zurückzukehren. Sie können die gewählten Optionen überprüfen und ggf. bearbeiten.
7. Klicken Sie zum Beginn der Deinstallation auf **Verteilen**. Es wird ein Fortschrittsdialogfeld eingeblendet, in dem Sie die Verteilung während der Deinstallation auf den einzelnen Arbeitsstationen überwachen können.
8. Nach beendeter Verteilung klicken Sie auf **Schließen**.

Definieren Sie die Einstellungen für eine zukünftige Verteilung im Voraus

Es kann Gelegenheiten geben, bei denen Sie die Verteilung auf einen späteren Zeitpunkt verschieben möchten. Mit NetSupport Deploy können Sie die Einstellungen vorher schon vornehmen und wählen, wann die Verteilung durchgeführt werden soll.

Hinweis: Die Arbeitsstationen, an die verteilt werden soll, wählen Sie dann aus, wenn Sie zur Verteilung bereit sind.

Vorbereiten der Einstellungen für eine zukünftige Verteilung

1. Wählen Sie im Dropdownmenü des Verteilungshauptfensters die Optionen {Verteilen} {Konfiguration}.
2. Das Dialogfeld **Verteilungsliste** wird eingeblendet. Wählen Sie die gewünschte Verteilungsoption. (Paket, Clientkonfiguration, Lizenzdatei oder Deinstallieren).
3. Klicken Sie auf **Eigenschaften** und geben Sie die gewünschten Einstellungen ein.
4. Wenn alle Einstellungen eingegeben sind, klicken Sie auf **Schließen**, um zum Verteilungshauptfenster zurückzukehren.

Ausführen der Verteilung

1. Wählen Sie die Arbeitsstationen, an die verteilt werden soll. Siehe Vorbereiten einer Verteilung.
2. Wählen Sie im Dropdownmenü des Hauptfensters die Option {Verteilen}

   oder

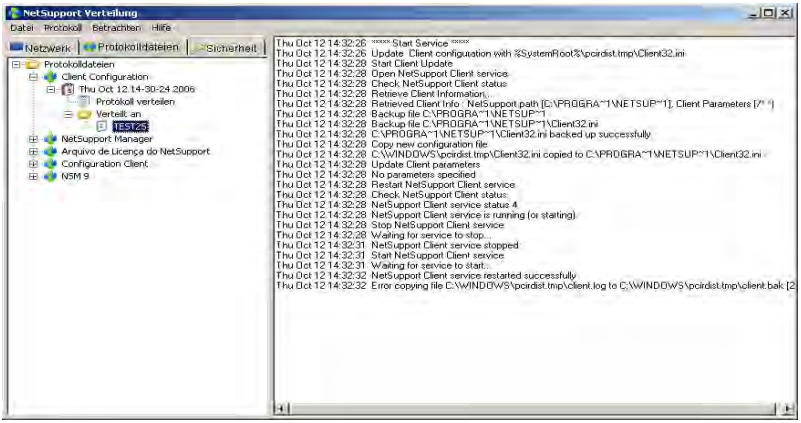
   Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die gewählten Arbeitsstationen und wählen Sie **Verteilen**.
3. Wählen Sie die gewünschte Verteilungsoption.
4. Das Dialogfeld **Verteilungszusammenfassung** wird eingeblendet. Hier sehen Sie Ihre vordefinierten Markierungen. Diese lassen sich ggf. bearbeiten.
5. Klicken Sie zum Beginn der Verteilung auf **Verteilen**.

Protokolldateien

Bei der Verwendung von NetSupport Deploy werden Informationen über die einzelnen Verteilungen, ob es sich nun um eine Paketinstallation, eine Lizenzaktualisierung, einen Konfigurationsdownload oder eine Deinstallationen handelt, aufgezeichnet. Dies ist eine hilfreiche Gedächtnisstütze bei jeder Verwendung des Programms über früher vorgenommene Verteilungen. Die Informationen werden in einer Protokolldatei gespeichert.

Betrachten von Protokolldateien

1. Wählen Sie im Verteilungshauptfenster von NetSupport die Registerkarte **Protokolldateien**.


NetSupport Verteilung
Datei Protokoll Betrachten Hilfe
Netzwerk
Protokolldateien
Sicherheit
Protokolldateien
Client Configuration
Thu Oct 12 14:30:24 2006
Protokoll verteilen
Verteilt an
NETSUP1
NetSupport Manager
Arquivo de Licença do NetSupport
Configuration Client
NSM 9
Thu Oct 12 14:32:26 ***** Start Service *****
Thu Oct 12 14:32:26 Update Client configuration with %SystemRoot%\pcrdist.tmp\Client32.ini
Thu Oct 12 14:32:28 Start Client Update
Thu Oct 12 14:32:28 Open NetSupport Client service
Thu Oct 12 14:32:28 Check NetSupport Client status
Thu Oct 12 14:32:28 Retrieve Client Information
Thu Oct 12 14:32:28 Retrieved Client Info - NetSupport path [C:\PROGRA~1\NETSUP~1], Client Parameters [/* */]
Thu Oct 12 14:32:28 Backup file C:\PROGRA~1\NETSUP~1
Thu Oct 12 14:32:28 Backup file C:\PROGRA~1\NETSUP~1\Client32.ini
Thu Oct 12 14:32:28 C:\PROGRA~1\NETSUP~1\Client32.ini backed up successfully
Thu Oct 12 14:32:28 Copy new configuration file
Thu Oct 12 14:32:28 C:\WINDOWS\pcrdist.tmp\Client32.ini copied to C:\PROGRA~1\NETSUP~1\Client32.ini
Thu Oct 12 14:32:28 Update Client parameters
Thu Oct 12 14:32:28 No parameters specified
Thu Oct 12 14:32:28 Restart NetSupport Client service
Thu Oct 12 14:32:28 Check NetSupport Client status
Thu Oct 12 14:32:28 NetSupport Client service status 4
Thu Oct 12 14:32:28 NetSupport Client service is running (or starting)
Thu Oct 12 14:32:28 Stop NetSupport Client service
Thu Oct 12 14:32:28 Waiting for service to stop...
Thu Oct 12 14:32:31 NetSupport Client service stopped
Thu Oct 12 14:32:31 Start NetSupport Client service
Thu Oct 12 14:32:31 Waiting for service to start...
Thu Oct 12 14:32:32 NetSupport Client service restarted successfully
Thu Oct 12 14:32:32 Error copying file C:\WINDOWS\pcrdist.tmp\client.log to C:\WINDOWS\pcrdist.tmp\client.bak [2

2. Im linken Bereich des Hauptfensters erweitern oder reduzieren Sie die Strukturansicht, um eine Beschreibung jedes Verteilungstyps, das Datum und den Zeitpunkt der Verteilung und die Arbeitsstationen, an die verteilt wurde, einzublenden.
3. Wenn Sie im linken Bereich ein Element auswählen, erscheinen im rechten Bereich spezifizierte Informationen über die betreffende Verteilung.

Drucken einer Protokolldatei

1. Wählen Sie die gewünschte Protokolldatei in der Strukturansicht.
2. Wählen Sie im Dropdownmenü des Verteilungshauptfensters die Optionen {Protokoll}{Drucken}.

Löschen einer Protokolldatei

Löschen von alten oder ungewollten Protokolldateien:

1. Wählen Sie die gewünschte Protokolldatei in der Strukturansicht.
2. Wählen Sie im Dropdownmenü des Verteilungshauptfensters die Optionen {Protokoll}{Löschen}.

Installation eines NetSupport Clients auf Pocket PC-Geräten

Es werden mit Windows CE kompatible Geräte unterstützt, was die Installation eines NetSupport Clients auf Pocket PCs ermöglicht. Ein NetSupport Manager Control kann dann auf die übliche Weise eine Verbindung herstellen und eine Reihe von Fernsteuerungsaufgaben wie Chat, Nachricht und Dateitransfer durchführen.

Hinweis: Es lässt sich ggf. ein NetSupport Manager Control auf einem Pocket-Gerät installieren. Vollständige Installationsanleitungen finden Sie auf unserer Download-Site unter www.netsupportsoftware.com.

Es kann ein MSI Installer mit Microsoft™ ActiveSync verwendet werden, um den Client auf einem Pocket PC-Gerät, das WiFi Wireless LAN-Fähigkeiten besitzt, zu installieren.

1. Stellen Sie vor der Installation von NetSupport Manager für CE sicher, dass die Grundvoraussetzungen für Ihren Pocket PC erfüllt sind. Es muss eine Verbindung zwischen dem Control PC und dem Handheld-Gerät bestehen und ActiveSync muss laufen.
2. Führen Sie, während Ihr Pocket-Gerät an den Control PC angeschlossen ist, den CE Installer von NetSupport aus. Es handelt sich dabei um eine downloadbare Utility. Besuchen Sie unseren Downloads-Bereich unter www.pci-software.de.

3. Der Installer erkennt das Pocket-Gerät und installiert einen NetSupport Manager CE Client. Das übliche Clientsymbol erscheint in der Systemablage. Die CE Client Configurator-Utility wird auf dem Control PC unter "Programme" installiert. Der Pocket PC muss zur Konfiguration der Clientoptionen mit dem Control verbunden sein.
4. Während der Client installiert ist, kann der Control eine Verbindung herstellen und eine standardmäßige Betrachtungssitzung eröffnen.

Informationen zu derzeit unterstützten Features finden Sie unter www.netsupportmanager.com/DE/mobile.asp

Installation eines NetSupport Clients unter Linux-Plattformen

Ein NetSupport Client kann unter zur Ausführung auf einem Windows-Manager konzipierten Linux-Plattformen installiert werden. Der Control erhält dadurch die Möglichkeit, eine Verbindung herzustellen, den Bildschirm des entfernten Benutzers zu betrachten und verschiedene Fernsteuerungsaufgaben durchzuführen.

Hinweis: NetSupport unterstützt zur Zeit folgende Linux-Ausgaben: Red Hat, Fedora, SuSE.

1. Eine downloadbare ZIP-Datei mit dem Installationsskript und den Programmdateien ist von unserem Downloadbereich unter www.pci-software.de erhältlich. (Vollständige Installations-anleitungen werden hier ebenfalls verfügbar sein.)
2. Downloaden Sie in ein Verzeichnis auf dem Linux-Rechner.
3. Extrahieren Sie TAR BALL. Es wird ein Unterverzeichnis namens "Install" erstellt.
4. Zeigen Sie auf das Verzeichnis und führen Sie die Installation aus. (Als Stammbenutzer)
5. NetSupport Client wird unter /usr/nsm installiert und liefert einen Linux daemon.
6. Stellen Sie am NetSupport Control auf die übliche Weise eine Verbindung zum Client her.

Hinweis: Bei der Installation von SuSE 9.3- und SuSE 10-Distributionen erscheint folgende Fehlermeldung: "SuSEFirewall2: Warning: ip6tables does not support state matching. Extended IPv6 support disabled". Es handelt sich hierbei um eine Standardmeldung, die ignoriert werden darf.

Informationen zu derzeit unterstützten Features finden Sie unter www.netsupportmanager.com/DE/linux.asp

Verwendung der Controlfunktionen

In diesem Kapitel...

Sie werden herausfinden, wie man das reichhaltige Angebot an Features für Controlbenutzer am besten einsetzt. Vom Initiieren einer Fernsteuerungssitzung bis zur nachfolgenden Überwachung und Verwaltung von Aktivitäten auf dem Desktop des Endbenutzers.

Starten des NetSupport Controls

Starten des NetSupport Manager Control-Programmes

1. Doppelklicken Sie auf das NetSupport Control-Symbol in der NetSupport-Programmgruppe.

   Oder,

   Wählen Sie {Start} {Programme} {NetSupport} {NetSupport Control}.

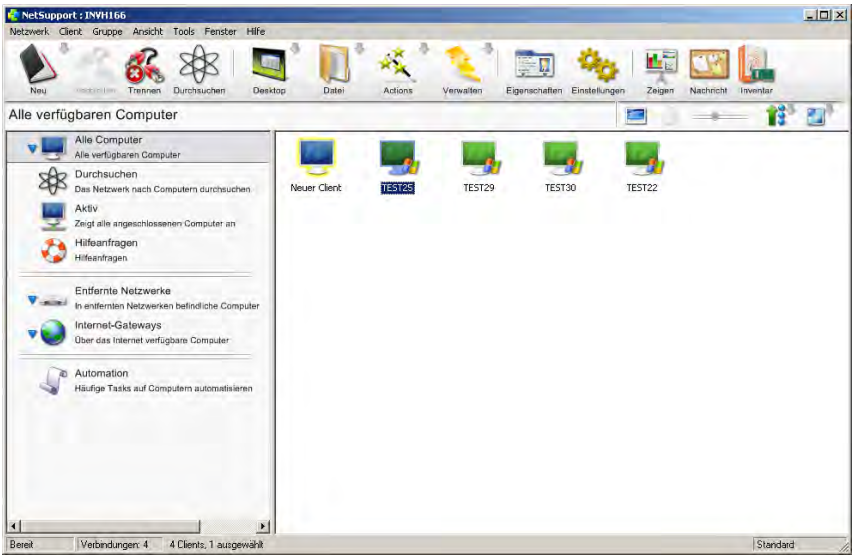
Bei der Initialisierung von NetSupport Manager wird in der Mitte des Bildschirmes ein Fenster mit dem NetSupport-Logo und den Versionsinformationen eingeblendet. Dieses Fenster erscheint nur einige Sekunden lang, während NetSupport geladen wird, und dann wird das Controlfenster angezeigt.

Der Control ist zur Unterstützung des TCP/IP-Protokolls voreingestellt, doch er kann gleichzeitig mehrere Protokolle unterstützen. Wenn Sie beim Starten des Controls eine Protokollfehlermeldung erhalten oder ihn so konfigurieren möchten, dass er Clients unterstützt, die unter verschiedenen Protokollen laufen, wählen Sie {Netzwerk}{Konfigurieren – Konnektivität} im Dropdownmenü des Controlfensters.

Das Controlfenster

Das Controlfenster ist die Hauptschnittstelle zur: -

- Konfiguration des Controls;
- Verbindung mit Clients;
- Verwaltung von Clientinformationen;
- Auswahl der Clients, mit denen Sie arbeiten möchten;
- Auswahl der Aufgaben, die durchgeführt werden sollen.



Die Titelleiste

Dies zeigt an, dass Sie sich im Controlfenster befinden, und Sie sehen hier den Namen des NetSupport Control-PCs.

Die Menüleiste

Die Menüleiste enthält eine Reihe von Dropdownmenüs, mit denen Sie auf die verschiedenen Tools und Konfigurationsprogramme zugreifen können. Diese Menüs lassen sich auch zur Verbindungsherstellung mit und Auswahl von Clients, mit denen Sie arbeiten möchten, sowie zur Verwaltung und Organisation von Clients in Arbeitsgruppen verwenden.

Die Symbolleiste

Die Symbolleiste enthält Verknüpfungen zu den am häufigsten verwendeten Aufgaben und Tools. Ähnliche Optionen sind unter demselben Symbol gruppiert. Sie können auch wunschgemäß Symbole hinzufügen oder entfernen.

Die Schnellansichtsleiste

Mit der Schnellansichtsleiste können Sie schnell und einfach einen verbundenen Client betrachten. Wenn Sie eine Verbindung zu einem Client herstellen, erscheint in der Schnellansichtsleiste eine Schaltfläche mit dem Namen des betreffenden Clients. Wenn Sie auf diese Schaltfläche klicken, können Sie den Clientbildschirm betrachten, und wenn Sie während des Betrachtens auf diese Schaltfläche klicken, wird das Betrachtungsfenster geschlossen.

Die Schnellausführenleiste

Mit der Schnellausführenleiste können Sie eine vorher gespeicherte Anwendung bei einem Client ausführen, ohne sich durch das Dropdownmenü bewegen zu müssen. Wenn Sie auf die Schaltfläche mit der gewünschten Anwendung klicken, wird diese sofort beim gewählten Client oder der gewählten Gruppe ausgeführt.

Die Miniaturansicht-Symbolleiste

Die Miniaturansicht-Symbolleiste bietet den schnellen und einfachen Zugriff auf eine praktische Miniaturansicht aller angeschlossenen Clientbildschirme und gestattet, die Einstellungen der Miniaturansicht zu ändern.

Die Strukturansicht

Die Strukturansicht dient, ähnlich wie ein Explorer, der Erstellung, Anzeige und Organisation von NetSupport-Objekten wie Clients und Gruppen.

Die Listenansicht

Mit der Listenansicht wird der Inhalt des zur Zeit ausgewählten Ordners in der Strukturansicht angezeigt. Sie können den Anzeigemodus zwischen großen und kleinen Symbolen, Detail- oder Miniaturansicht umschalten. Die Informationen in der Listenansicht lassen sich so anpassen, dass die spezifischen, für Sie relevanten Informationen angezeigt werden.

Die Statusleiste

Die Controlstatusleiste wird unten im Controlfenster angezeigt. Hier sehen Sie den aktuellen Status des Controls, die Anzahl der zur Zeit verbundenen Clients und die Anzahl der Objekte im Ordner. Während einer DFÜ-Verbindung werden hier auch die Kommunikationsinformationen angezeigt.

Mit den Menüoptionen “Ansicht” in der Dropdownleiste des Controlmenüs können Sie die Statusleiste ein- oder ausblenden.

Anpassen der Symbolleiste

Damit Sie NetSupport genau auf Ihre Bedürfnisse abstimmen können, sind verschiedene Anpassungsfunktionen für die Benutzeroberfläche verfügbar. Hierzu gehört die Einstellungsfähigkeit, welche Symbole in der Controlsymbolleiste angezeigt werden.

Anpassen der Symbolleiste des Controlfensters

1. Wählen Sie in den Control-Dropdownmenüs die Option {Ansicht} {Symbolleiste} {Anpassen}.
2. Das Dialogfeld "Symbolleiste anpassen" wird eingeblendet.

Die Hauptsymbolleiste von NetSupport kann so angepasst werden, dass sie die am häufigsten verwendeten Schaltflächen enthält. Die beiden eingeblendeten Listen enthalten die Schaltflächen, die Sie zur Symbolleiste hinzufügen können, und diejenigen, die sich bereits in der Symbolleiste befinden. Um die Schaltflächen zu gruppieren, können Sie Trennzeichen zwischen sie setzen.

Verfügbare Schaltflächen
Zeigt eine Liste der Schaltflächen, die Sie zur Symbolleiste hinzufügen können, an. Diese Liste zeigt das Symbol und den damit verknüpften Text, der hinzugefügt werden wird.

Aktuelle Schaltflächen
Zeigt die aktuellen Schaltflächen in der Symbolleiste an. Die Trennzeichen erscheinen als horizontale unterbrochene Linien. Sie können ein Trennzeichen hinzufügen, indem Sie in dieser Liste das Objekt, nach dem Sie das Zeichen einfügen möchten, auswählen und dann die Schaltfläche **Trennzeichen >>** drücken.

Hinzufügen >>
Wählen Sie aus den **Verfügbaren Schaltflächen** ein Objekt aus, und legen Sie dann seine Position in der Liste **Aktuelle Schaltflächen** fest. Das Objekt wird durch Drücken dieser Schaltfläche nach dem ausgewählten Objekt eingefügt.

Trennzeichen >>
Drücken Sie diese Schaltfläche, um nach dem gewählten Objekt ein Trennzeichen in die Liste **Aktuelle Schaltflächen** einzufügen. Trennzeichen dienen zur visuellen Gruppierung von Schaltflächen.

<< Entfernen
Wählen Sie aus der Liste **Aktuelle Schaltflächen** ein Objekt, das Sie entfernen möchten, und drücken Sie diese Schaltfläche. Das betreffende Objekt wird dann zu der Liste **Verfügbare Schaltflächen** hinzugefügt, wenn es sich nicht um ein Trennzeichen handelt, das einfach entfernt wird.

Zurücksetzen
Wenn Sie auf diese Schaltfläche drücken, wird die Liste **Aktuelle Schaltflächen** zu den Voreinstellungen der Benutzeroberfläche zurückgesetzt.

Wenn Sie auf diese Schaltfläche drücken, wird die ausgewählte Symbolleistenfläche in der Liste **Aktuelle Schaltflächen** um eine Position nach oben verschoben.

Die Schaltflächen der NetSupport Manager Control-Symbolleiste

Das Erscheinen eines grünen Pfeils auf einigen der Schaltflächen zeigt an, dass Sie über dieses Symbol auf eine Reihe verwandter Aufgaben zugreifen können.

Folgende Symbole sind standardmäßig eingestellt.

	Neu	Erstellt einen neuen Client, eine neue Gruppe, ein neues entferntes Netzwerk oder ein neue Scriptobjekt.
	Verbinden	Verbindet mit dem gewählten Client oder der gewählten Clientgruppe.
	Trennen	Trennt die Verbindung zum gewählten Client oder der gewählten Clientgruppe.
	Durchsuchen	Sucht im Netzwerk nach verfügbaren Clients.
	Desktop	Durchführen einer Reihe von Fernsteuerungsaufgaben. Betrachten von Clientbildschirmen, Zeigen des Controlbildschirms an Clients, Scannen von Clientbildschirmen, Abspielen oder Aufzeichnen von Wiedergabedateien.
	Datei	Zugriff auf die verschiedenen Datei-/Ordnerverwaltungsoptionen. Dateitransfer, -verteilung und -manager.
	Actions	Durchführen einer Reihe von entfernten Operationen auf den gewählten Clients. Start der entfernten Befehlseingabeaufforderung, Anzeige eines Hardware-/Softwareinventars, Chatten mit den Clients, Senden einer Nachricht und Ausführen eines Programms bei den Clients.

	Verwalten	Verwalten der gewählten Client PCs. Neu starten, Abmelden, Senden von Strg-Alt-Entf, Ein- und Ausschalten der Client PCs.
	Eigenschaften	Zeigt die Eigenschaften für den/die gewählte(n) Client oder Gruppe an.
	Einstellungen	Dient zur Änderung der Einstellungen für die aktuelle Konfiguration.

Diese Schaltflächen lassen sich ggf. zur Symbolleiste hinzufügen:

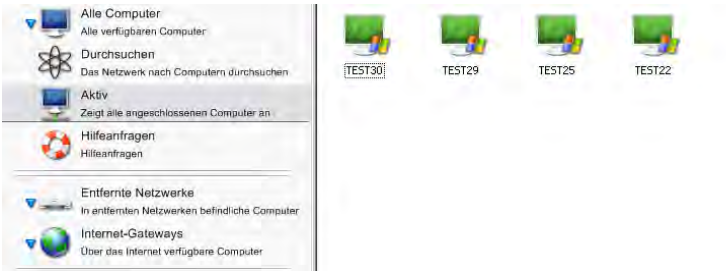
	Abmelden	Den gewählten Client abmelden.
	Alle Verbindungen trennen	Trennt die Verbindung zu allen gerade verbundenen Clients.
	Ausführen	Führt ein Programm auf dem/den gewählten Client(s) aus.
	Ausführen	Führt das gewählte Script aus.
	Betrachten	Dient zur Betrachtung des Bildschirms des gewählten Clients.
	Datei-Manager	Zeigt das Fenster "Datei-Manager" für die Controlarbeitsstation an.
	Dateitransfer	Zeigt das Dateiverteilungsfenster für den/die gewählten Client(s) an.
	Dateiverteilung	Zeigt das Dateiverteilungs-fenster für die gewählten Clients an.
	Dialog	Dient zum Führen eines Dialogs mit dem gewählten Client.
	Durchsage	Sendet eine Durchsage an den/die gewählten Client(s).

	Entfernter Befehl	Das Fenster "Entfernte Befehlseingabeaufforderung" wird geladen.
	Inventar	Ruft ein Hardware/Software-inventar für den gewählten Clientcomputer ab.
	Konfigurationen	Dient zur Verwaltugn Ihrer Konfigurationsprofile.
	Nachricht	Sendet eine Nachricht an den/die gewählten Client(s).
	Neustart	Den gewählten Client neu starten.
	Scan	Scannt die Bildschirme der gerade angeschlossenen Clients.
	Schnellverbindung	Stellt eine Schnellverbindung zu einem Client durch Namens- oder Adressangabe her.
	Tools	Dient zur Verwaltung und Ausführung von benutzerdefinierten Tools.
	Verfügbar	Dieser Control ist für Hilfeanfragen verfügbar.
	Wählen	Wählt ein entferntes Netzwerk an.
	Wiedergabe	Spielt eine vorher aufgezeichnete Clientsitzung ab.
	Zeigen	Zeigt Ihren Bildschirm an den/die gewählten Client(s).
	Zur Gruppe hinzufügen	Fügt den gewählten Client zu einer neuen oder existierenden Gruppe hinzu.

Das Controlfenster – Strukturansicht

Die Strukturansicht ist der Zugriffspunkt auf Informationen über die verschiedenen NetSupport-Objekte. Ein Objekt kann ein individueller Client, eine Gruppe oder sogar eine Sammlung von Hilfeanfragen, die von Clients generiert wurden, sein.

Jede Objektgruppe wird in ihrem eigenen Order, der in der Strukturansicht angezeigt ist, im Controlfenster gespeichert. Die individuellen Objekte in einem Ordner werden in der danebenliegenden Listenansicht angezeigt. Die Auswahl des Ordners **Verbunden** führt also z. B. dazu, dass in der Listenansicht alle zur Zeit verbundenen Clients angezeigt werden.



Der Baum lässt sich erweitern oder schrumpfen, je nachdem, welches Detail erlangt wird. Klicken Sie mit der Maus einfach auf die entsprechenden Symbole links neben einer Überschrift.

Die verfügbaren Ordner sind:

Alle Computer
Eine Liste aller bekannten Clients, die entweder während der aktuellen oder im Laufe von vorigen Sitzungen verbunden waren. Die Verbindungsherstellung mit einem Client von diesem Ordner aus ist sehr schnell und einfach, da Sie hierzu weder zuerst eine Suchfunktion durchführen, noch die Netzwerkadresse des Clients kennen müssen.

Zur Anzeige aller erstellten Gruppen wird der Nach-unten-Pfeil neben „Alle Computer“ ausgewählt.

Sie können individuelle Clients in Gruppen einteilen. Wenn ein Client in eine Gruppe aufgenommen wurde, kann mit der ganzen betreffenden Clientgruppe eine Verbindung hergestellt werden, und Sie können gleichzeitig an allen Mitgliedern der Gruppe arbeiten, ohne individuelle Verbindungen herstellen und die einzelnen Clients auswählen zu müssen.

Durchsuchen
Dies ist eine Liste der Clients, die mit der Suchfunktion in der aktuellen Sitzung gefunden wurden. Wird von diesem Ordner aus eine Verbindung mit einem Client hergestellt, werden seine Angaben für die spätere Verwendung im Ordner „Alle Computer“ gespeichert.

Aktiv
Alle zur Zeit verbundenen Clients werden in diesem Ordner angezeigt.

Hilfeanfrage
NetSupport beinhaltet eine Funktion beim Client, die dem Clientbenutzer das Senden einer Hilfeanfrage ermöglicht. Wenn ein Control beim Senden einer Hilfeanfrage durch einen Client mit diesem verbunden ist, wird der Control sofort darüber benachrichtigt, denn der Hilfeanfrageordner färbt sich blau. Wenn der Control gerade nicht verbunden ist, färbt sich sein Hilfeanfrageordner grün, sobald er zum nächsten Mal eine Verbindung mit dem betreffenden Client herstellt.

Entfernte Netzwerke
Dies bezieht sich auf Clients, mit denen Sie über eine DFÜ-Verbindung verbunden sind. Es kann sich dabei um Clients in einem LAN in einem anderen Gebäude oder sogar um alleinstehende Arbeitsstationen handeln. In beiden Fällen werden sie als entfernte Netzwerke bezeichnet, und die Informationen bezüglich der Telefonnummer, die gewählt werden muss, und der Art der Verbindung werden in diesem Ordner gespeichert.

Internet-Gateways
Die Hauptfunktion eines NetSupport Gateway besteht im Ermöglichen einer nahtlosen Fernstereung zwischen PCs, die sich u. U. hinter unterschiedlichen Firewalls befinden.

Der Gateway bietet eine stabile und sichere Methode zum Suchen von Clients über http und liefert eine auf dem Web beruhende Fernsteuerung, ohne dafür existierende Firewall-Konfigurationen ändern zu müssen.

Automatisierung
Zu diesem Ordner können mit dem Script Editor von NetSupport erstellte Scripts hinzugefügt werden. In der Listenansicht sehen Sie die Namen der einzelnen Scripts und Sie haben die Möglichkeit, neue Scripts zu der Liste hinzuzufügen.

Das Controlfenster – Listenansicht

Die Listenansicht zeigt die Objekte, die im entsprechenden Ordner in der Strukturansicht gespeichert sind. Wenn Sie beispielsweise den Ordner „Aktiv“ auswählen, enthält die Listenansicht die Angaben der momentan verbundenen Clients. Gleichermaßen, wenn Sie eine Suchfunktion durchführen, werden hier die Ergebnisse der Suche angezeigt.

Indem Sie im Dropdownmenü des Controlfensters die Option {Betrachten} auswählen, können Sie das Aussehen der angezeigten Objekte verändern. Die verfügbaren Optionen sind große Symbole, kleine Symbole, Liste, Details und Miniaturansicht.

Wenn “Details” ausgewählt ist, können Sie die über jeden Client angezeigten Informationen anpassen.

Anpassen der Listenansicht

1. Wählen Sie in der Dropdown-Menüleiste des Controlfensters die Option {Ansicht} {Spalten}.
2. Das Dialogfeld **Spalten** wird eingeblendet.

Die oben an der Listenansicht angezeigten Registerkarten beziehen sich auf die einzelnen Clientlistenfenster, die für den Control verfügbar sind.

Wählen Sie die gewünschte Registerkarte aus. Im linken Fenster sind die Spalten, die zum Einschließen verfügbar sind, und im rechten Fenster die bereits eingeschlossenen Spalten angezeigt. Wählen Sie einfach den gewünschten Spaltennamen, gefolgt von **Hinzufügen** oder **Entfernen**.

Die Pfeile ganz rechts im Fenster dienen zur Einstellung der Reihenfolge, in der die einzelnen Spalten angezeigt werden; ihre Höhe in der Liste verkörpert ihre Position von links.

Suchen von Clients auf dem Netzwerk

Bevor Sie ein Betrachtungsfenster zur Fernsteuerung oder Dateiarbeit mit einem Client oder Clients öffnen können, müssen Sie zunächst eine Verbindung zu ihnen herstellen.

Statt alle Clientnamen und ihre Netzwerkadressen im Voraus kennen zu müssen, bietet NetSupport Manger eine Suchfunktion, mit der Sie sie automatisch finden können.

Wenn Sie eine Suchaktion ausführen, sendet der Control über alle Protokolle, für die er konfiguriert ist, eine Nachricht, in der alle Clients zur Anmeldung mit ihrem Namen, ihrer Netzwerkadresse und ihrem Protokoll aufgefordert werden.

Die Antworten werden zum Ordner **Durchsuchen** in der Strukturansicht hinzugefügt, und ihre Angaben werden in der Listenansicht angezeigt. Sie können dann eine direkte Verbindung mit diesen Clients herstellen und mit ihnen arbeiten oder sie zur späteren Verwendung in Gruppen einteilen.

Nachdem Sie eine Verbindung mit einem Client hergestellt haben, der von der Suchfunktion gefunden wurde, werden dessen Angaben automatisch im Ordner „Alle Computer“ in der Baumansicht gespeichert. Diese Clients werden dann zu bekannten Clients, und Sie können später wieder mit ihnen verbinden, ohne zunächst die Suchfunktion ausführen zu müssen.

Hinweis: Sie verwenden zur Herstellung von Clientverbindungen u. U. die Gateway-Funktion von NetSupport. In diesem Fall können Sie Gateway-Clients in die Suche mit einbeziehen. Diese erscheinen zwar mit den Netzwerk-Clients im Suchordner, werden aber nicht in der Liste der bekannten Clients gespeichert.

Suchen eines Clients auf einem Netzwerk

1. Wählen Sie im Dropdownmenü in der Menüleiste des Controlfensters die Option {Netzwerk} {Durchsuchen}.

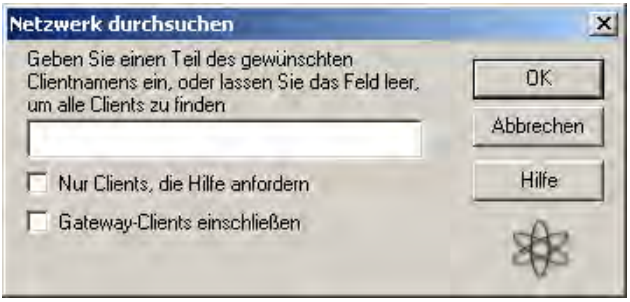
   Oder,

   Klicken Sie auf das Symbol **Durchsuchen** in der Symbolleiste des Controlfensters.

   Oder,

   Markieren Sie den Ordner **Durchsuchen** in der Strukturansicht des Controls, und klicken Sie auf das Symbol “Nach Clients suchen” in der Listenansicht.

2. Das Dialogfeld **Durchsuchen** wird eingeblendet.


Netzwerk durchsuchen
Geben Sie einen Teil des gewünschten Clientnamens ein, oder lassen Sie das Feld leer, um alle Clients zu finden
OK
Abbrechen
Hilfe
Nur Clients, die Hilfe anfordern
Gateway-Clients einschließen

Geben Sie einen Teil des gewünschten Clientnamens ein, oder lassen Sie das Feld leer, um alle Clients zu finden

Geben Sie hier den ersten Teil eines Clientnamens ein, um die Suche einzuschränken. Wenn Sie in Ihrem Netzwerk viele Clients haben, sind Sie vielleicht nur an denjenigen interessiert, deren Name mit einem bestimmten Wort oder Buchstaben beginnt. Wenn Sie Clients, deren Name mit ADMIN beginnt, haben, werden durch die Eingabe dieses Texts Clients mit Namen, wie z. B. ADMIN1, ADMIN_OFFICE und ADMINISTRATOR gefunden. Um alle Clients zu suchen, lassen Sie dieses Feld leer.

Nur Clients, die Hilfe anfordern

Markieren Sie dieses Kontrollkästchen, um nur nach den Clients, die Hilfe angefordert haben, zu suchen.

Gateway-Clients einschließen

Markieren Sie dieses Feld, um Gateway-Clients in die Suche mit einzubeziehen.

Klicken Sie auf **OK**, um mit dem Suchvorgang zu beginnen. In einem Informationsfeld wird Ihnen mitgeteilt, dass der Control jetzt nach Clients sucht. Um die Suche nach Clients abzubrechen, drücken Sie auf **Abbrechen**. Es dauert dann einige Sekunden, bis im Ordner **Durchsuchen** eine Liste der verfügbaren Clients im Netzwerk, die den Suchkriterien entsprechen, eingeblendet wird. Sie können nun mit der rechten Maustaste auf einzelne Clients klicken, um eine Verbindung zu ihnen herzustellen, ihre Eigenschaften anzuzeigen oder Aufgaben durchzuführen.

Wenn die erwarteten Clients nicht gefunden werden, kann dies darauf zurückzuführen sein, dass NetSupport nicht zur Suche in den gewünschten Netzwerken konfiguriert wurde. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter *Konfiguration des NetSupport Controls zur Suche in Teilnetzen*.

Verbindungsherstellung zu Clients

Bevor Sie einen Client fernsteuern können, müssen Sie zunächst eine Verbindung zu ihm herstellen. Wenn der Client für Sicherheitsfunktionen, wie z. B. ein Passwort, konfiguriert ist, werden Sie zur Eingabe einer USERID und eines Passworts aufgefordert.

Verbindungsherstellung zu Clients

1. Wählen Sie im Ordner „Alle Computer“ oder „Durchsuchen“ den Client aus, mit dem Sie eine Verbindung herstellen möchten, und anschließend {Client}{Verbinden}.

   Oder,

   Klicken Sie mit der rechten Mausataste auf das Clientsymbol, und wählen Sie {Verbinden}.

   Oder,

   Doppelklicken Sie auf das Clientsymbol, um den betreffenden Client sofort betrachten zu können.

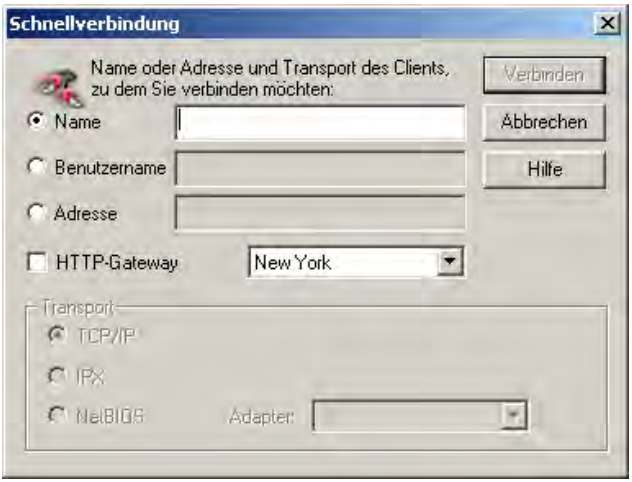
Wenn dem Client ein Profil gegeben wurde, werden Sie zur Eingabe Ihrer USERID und Ihres Passworts aufgefordert. Diese müssen mit der USERID und dem Passwort, die in den Clientprofilen eingestellt sind, übereinstimmen.

Schnellverbindung

Über **Schnellverbindung** können Sie nach **Clientnamen, angemeldeten Benutzernamen** oder **Netzwerkadresse** direkt mit einem bekannten Client verbinden. Dies erspart Ihnen die Durchführung einer Netzwerksuche und die anschließende Auswahl des gewünschten Clients in der Listenansicht.

Direkte Verbindungsherstellung zu Clients

1. Wählen Sie im Dropdownmenü die Option {Client} {Schnellverbindung}.
2. Das Dialogfeld **Schnellverbindung** wird eingeblendet.



3. Wählen Sie die gewünschte Verbindungsmethode, den Clientnamen, den angemeldeten Benutzernamen oder die Netzwerkadresse und das Protokoll.

> **Hinweis:** Wenn der Client über einen NetSupport Gateway für HTTP-Verbindungen konfiguriert ist, müssen Sie zusätzlich zum Namen oder Benutzernamen des Clients in der angezeigten Liste den entsprechenden Gateway-Namen auswählen.

4. Klicken Sie auf **Verbinden**.
5. Sie werden in einem Dialogfeld darüber informiert, dass NetSupport mit dem benannten Client verbunden ist.

Ist der Verbindungsversuch erfolgreich, wird der Ordner „Aktiv“ geöffnet, und die Angaben des Clients erscheinen im Clientstatus. Sie können den Client dann beobachten oder andere Einzel- oder Gruppenaufgaben durchführen.

Hinweise

- Wenn Sie TCP/IP verwenden, erscheint die Adresse im folgenden Format: >192.168.100.20.
- Wenn Sie nach Benutzernamen verbinden und mehr als ein Clientcomputer mit diesem Kriterium übereinstimmt, erscheint eine Clientliste, aus der Sie wählen können.
- Wenn Sie den IPX-Netzwerktransport verwenden, erscheint die Adresse im folgenden Format: >000001-12345678.
- Wenn Sie NetBIOS verwenden, ist die Adresse des Client-PCs der registrierte NetBIOS-Netzwerkname des betreffenden PCs.

Verbindungsherstellung zu Clients unter verschiedenen Protokollen

NetSupport unterstützt die Herstellung von Verbindungen mit Clients über mehrere Transporte. Die vier unterstützten Transportprotokolle sind IPX, TCP/IP, NetBIOS und HTTP. In NetBIOS gibt es 8 logische Adapter.

Transportprotokolle lassen sich in der Konnektivitäts option des Standard- oder erweiterten Clientkonfigurationsprogramms konfigurieren und testen.

Wenn der Control eine Suchfunktion durchführt, sieht er alle konfigurierten Transporte durch. Markieren Sie den gewünschten Client, und wählen Sie im Menü **Client** die Option **Verbinden**.

Die gemeinsame Existenz von über verschiedene Transporte verbundenen Clients mit dem Control bietet keine Probleme. Operationen wie die Dateiverteilung, das Zeigen und das Scannen funktionieren über verschiedene Transporte.

Wenn Sie wissen, dass Sie nur Clients auf einem bestimmten Transport haben, initialisiert der Control etwas schneller, wenn Sie ihn nur für den entsprechenden Transport konfigurieren.

Konfiguration des NetSupport Controls zum Durchsuchen von Teilnetzen

Die meisten körperschaftlichen Netzwerke setzen sich aus einer Reihe von kleinen Netzwerken, die miteinander verbunden sind, um den Benutzern den Zugriff auf Netzwerkressourcen zu ermöglichen, zusammen. NetSupport Manager umfasst Funktionen, die die Installation von NetSupport Manager auf einem Netzwerk, das zur entfernten Verwaltung von Arbeitsstationen auf einem anderen verbundenen Netzwerk verwendet wird, ermöglichen.

Die Verwendung von NetSupport Manager in seiner Standardkonfiguration ermöglicht Ihnen die entfernte Verwaltung von Computern auf einem entfernten LAN, wenn die Konnektivität zu diesem entfernten LAN durch ein WAN bereitgestellt wird.

Es sind jedoch gewisse Konfigurationsänderungen nötig, um einem NetSupport Manager Control das Suchen nach NetSupport Manager Clients auf entfernten LAN's zu ermöglichen. Welche Konfigurationsänderungen nötig sind, hängt vom Netzwerktransport, den Sie mit NetSupport Manager verwenden, ab. Die beiden häufigsten über WAN's verwendeten Transporte sind TCP/IP und IPX.

Konfiguration des NetSupport Manager Controls zum Durchsuchen von IP-Teilnetzen

Bevor Sie NetSupport Manager zum Durchsuchen eines entfernten IP-Teilnetzes konfigurieren, ist es nützlich zu verstehen, wie IP-Adressen zusammengesetzt sind und insbesondere, was eine IP-Broadcastadresse ist. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter '**Verstehen von IP-Adressen**' im Abschnitt 'Technische Hinweise' dieses Handbuchs.

Konfiguration des NetSupport Controls zum Durchsuchen von IP-Teilnetzen

1. Wählen Sie {Netzwerk}{Konfigurieren} im Dropdownmenü des Controlfensters.

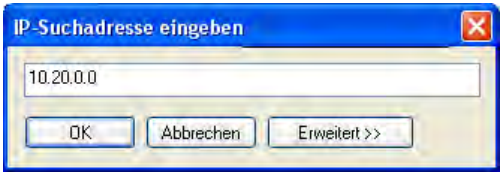
   Oder

   Um eine benannte Konfigurationsdatei zu bearbeiten, wählen Sie {Tools}{Konfigurationen} im Dropdownmenü des Controlfensters. Wählen Sie die gewünschte Datei und klicken Sie auf "Konnektivität und Starteinstellungen".

2. Wählen Sie die Option "Konnektivität-TCP/IP". Klicken Sie im Suchbereich auf "Einstellungen".

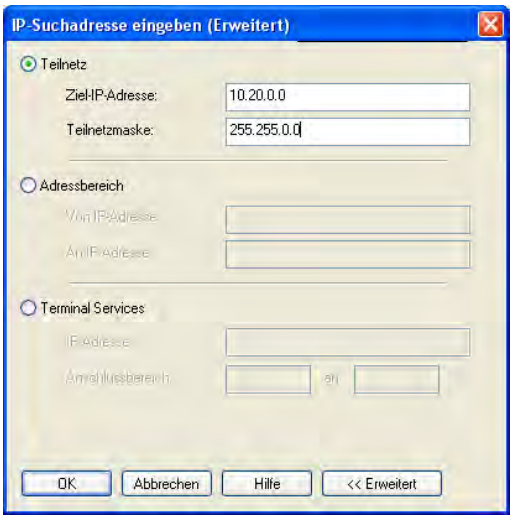
3. Das Dialogfeld "TCP/IP-Clientsuche konfigurieren" wird eingeblendet.

4. Klicken Sie auf "Hinzufügen" und geben Sie die Broadcastadresse des Netzwerks, in dem Sie suchen möchten, ein, falls Ihnen diese bekannt ist.



Oder

Um bei NetSupport die Berechnung der Broadcastadresse zu aktivieren, klicken Sie auf Erweitert und geben eine Ziel-IP-Adresse, gefolgt von der Teilnetzmaske, oder den gewünschten Adressbereich ein.



5. Klicken Sie auf OK.

Hinweise:

- Beim Hinzufügen der Adresse eines entfernten Teilnetzes müssen Sie sicherstellen, dass die Broadcastadresse für das lokale Teilnetz ebenfalls vorhanden ist. Sonst findet der Control nämlich beim Durchführen einer Suchfunktion keine lokalen Clients.
- Manche Netzwerkrouter unterdrücken die Übertragung von Broadcastpaketen über WAN-Verbindungen. Wenn dies der Fall ist, können Sie das entfernte Teilnetz auch dann nicht durchsuchen, wenn der Control richtig konfiguriert ist.

Konfiguration des NetSupport Manager Controls zum Durchsuchen von entfernten IPX-Netzwerken

Vor der Konfiguration eines NetSupport Controls zum Durchsuchen eines entfernten IPX-Netzwerks ist es nützlich zu verstehen, wie IPX-Adressen formatiert sind. Sie benötigen die IPX-Netzwerknummern für jedes IPX-Netzwerk, das NetSupport Manager durchsuchen soll, hierzu gehört die IPX-Netzwerknummer für das lokale Netzwerk, auf dem der NetSupport Manager Control installiert ist. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter ‘Verstehen von IPX-Adressen’ im Abschnitt 'Technische Hinweise' dieses Handbuchs.

Konfiguration des NetSupport Manager Controls zum Durchsuchen von entfernten IPX-Netzwerken

1. Wählen Sie im Dropdown-Menü des Controlfensters die Optionen {Tools}{Konfigurationen}.
2. Wählen Sie die gewünschte Konfigurationsdatei und klicken Sie auf Konnektivität und Starteinstellungen.
3. Wählen Sie die Option Konnektivität.
4. Markieren Sie die Optionen IPX verwenden und Clientnetzwerknummern aufzeichnen.
5. Geben Sie im Feld Netzwerke verwenden alle IPX-Netzwerknummern, die NetSupport Manager durchsuchen soll, ein. Wenn dies mehrere Netzwerknummern sind, trennen Sie sie mit einem Komma (,) voneinander.

Verbindung mit Clients/Controls über einen NetSupport Gateway

Die Hauptaufgabe eines NetSupport Gateways ist es, eine nahtlose Fernsteuerung zwischen PCs zu ermöglichen, die sich u. U. hinter verschiedenen Firewalls befinden. Der Gateway bietet eine stabile und sichere Methode zur Suche nach und Verbindung mit Clients/Controls über HTTP, was auf dem Web beruhende Fernsteuerung liefert, ohne dabei existierende Firewall-Konfigurationen ändern zu müssen.

Unternehmen schützen ihr internes Netzwerk normalerweise mit einem Firewall, der Verbindungen nur dann zulässt, wenn spezifische TCP/IP-Anschlüsse geöffnet wurden. Es kann gelegentlich vorkommen, dass eine Direktverbindung zwischen einem NetSupport Control und Client blockiert ist, weil die Firewalls, durch die sie geschützt sind, so konfiguriert sind, dass Verbindungen nach außen nur über die Standard-TCP/IP-Anschlüsse möglich sind.

Ein NetSupport Gateway löst dieses Problem durch Hinzufügen des HTTP-Protokolls, das sich zwischen dem Control und dem Client befindet und statt TCP/IP für die Kommunikation verwendet wird.

Hinweise:

Bei Client- und Controlkonfigurationen können TCP/IP und HTTP gleichzeitig aktiviert sein, damit die lokalen Verbindungen weiterhin funktionsfähig bleiben.

In Version 9.10 wurde Anschluss 443 als Standard für HTTP-Kommunikationen eingeführt. Vorher war 3085 verwendet worden. Gateway-Einstellungen werden für vorhandene Kunden, die später aktualisieren, aufrecht erhalten, d. h. dass 3085 weiterhin verwendet werden kann. Es kann jedoch Fälle geben, in denen der HTTP-Anschluss für Controls und Clients zu Kompatibilitätszwecken manuell aktualisiert werden muss.

Gateway-Installation und -Konfiguration

Der Gateway ist so konzipiert, dass er auf einem Computer ausgeführt werden muss, auf den sowohl der Client als auch der Control zugreifen können. Er muss daher eine feste oder statische IP-Adresse besitzen.

Der Gateway kann entweder als alleinstehende Komponente auf dem Computer, den Sie verwenden möchten, installiert werden, oder zusammen mit anderen NetSupport-Komponenten.

Hinweis: Sie können NetSupport ggf. auch zur Kommunikation über Proxy-Server konfigurieren.

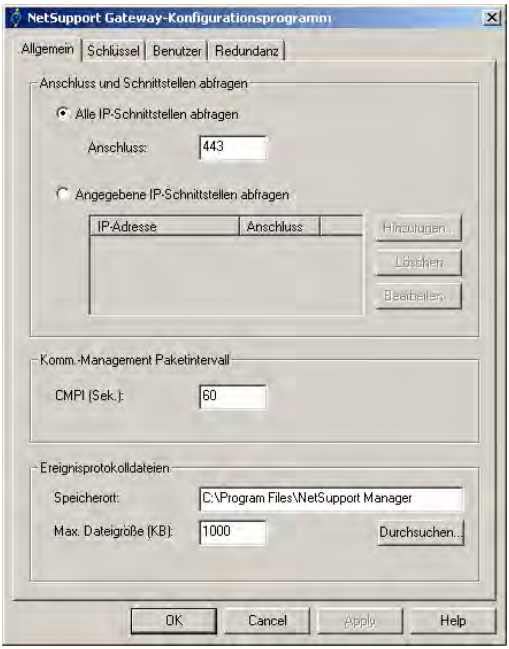
Zur Installation der Gateway-Komponenten müssen Sie als Installationstyp von NetSupport die Option Benutzerdefiniert auswählen.

Ferner müssen Sie die Eigenschaften für den Gateway konfigurieren, vor allem den Anschluss, der für die Kommunikation verwendet werden soll, sowie den verschlüsselten Schlüssel, durch den Verbindungen von einem Control oder Client überprüft werden sollen.

Gateway-Konfigurationsprogramm

Mit diesem Dialogfeld können Sie die Eigenschaften des Gateway konfigurieren. Sie können entweder am Ende der Installation auf das Dialogfeld zugreifen, wenn es automatisch eingeblendet wird, oder über das NetSupport Gateway-Symbol, das in der Systemanwendung der Arbeitsstation erscheint. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Symbol und wählen Sie die Option “Gateway konfigurieren”. Oder Sie können auch im Programmordner von NetSupport Manager die Datei “Pcigwcfg.exe” ausführen.

Registerkarte „Allgemein“



Überwachender Anschluss und Schnittstellen

Abfragen aller IP-Schnittstellen

Der NetSupport Gateway verwendet standardmäßig den HTTP-Anschluss 443.

Hinweis: Wenn sich der Control und/oder Client hinter einem Firewall befinden, müssen Sie Anschluss 443 in der Konfiguration Ihres Firewalls aktivieren.

Abfragen aller angegebenen IP-Schnittstellen
Sie können mehrere IP-Adressen hinzufügen oder eine spezielle IP-Adresse eingeben; wählen Sie „Hinzufügen“ aus und tragen Sie die IP-Adresse ein.

Comms. Management-Paketintervall

CMPI (Sek.)
Wenn die Clientarbeitsstation für Gateway-Verbindungen konfiguriert ist, bestätigt sie ihre Verfügbarkeit durch periodisches Abfragen des Gateways. Standardmäßig wird alle 60 Sekunden ein Netzwerkpaket gesendet, aber Sie können diese Einstellung ggf. auch ändern.

Ereignisprotokolldateien

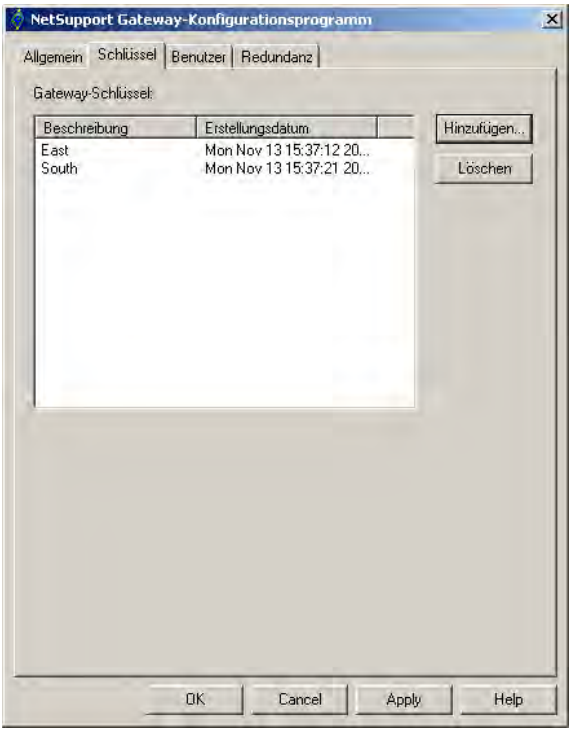
Gateway-Aktivitäten während einer aktiven Sitzung werden in einer Textdatei gespeichert, standardmäßig GW001.LOG. Dies kann nützlich sein, um zu überprüfen, welche Clients und Controls über den Gateway eine Verbindung hergestellt haben.

Speicherort
Standardmäßig wird die Protokolldatei im Programmordner von NetSupport Manager gespeichert, d. h. c:\programme files\netsupport manager\GW001.log. Wählen Sie “Durchsuchen”, um einen anderen Pfad anzugeben.

Maximale Dateigröße
Im Laufe einer gewissen Zeit kann die Protokolldatei recht groß werden, was sich verwalten lässt, indem Sie eine maximale Dateigröße angeben. Wenn die Grenze erreicht ist, werden die existierenden Informationen in der Datei überschrieben und durch neue Daten ersetzt.

Hinweis: Damit Änderungen an den Protokolldateieinstellungen wirksam werden, müssen Sie den Gateway32-Service neu starten.

Registerkarte „Schlüssel“



Gateway-Schlüssel

Dieser fungiert als eine Art Sicherheitsschlüssel. Der Gateway akzeptiert nur dann Verbindungen von Controls oder Clients, wenn ein “Gateway-Schlüssel” angegeben wird und derselbe Schlüssel auch sowohl beim Control als auch dem Client vorhanden ist. Der Gateway kann mehrere Schlüssel unterstützen.

Gateway-Schlüsseldaten werden verschlüsselt zwischen dem Client/Control und dem Gateway hin- und hergesendet. Sobald eine Verbindung zum Gateway hergestellt ist, funktioniert sämtliche Client/Control-Sicherheit, wie z. B. Benutzernamen und Sicherheitsschlüssel, normal.

Wählen Sie **Hinzufügen**, um den gewünschten Schlüssel anzugeben. Der Schlüssel muss mindestens 8 Zeichen lang sein.

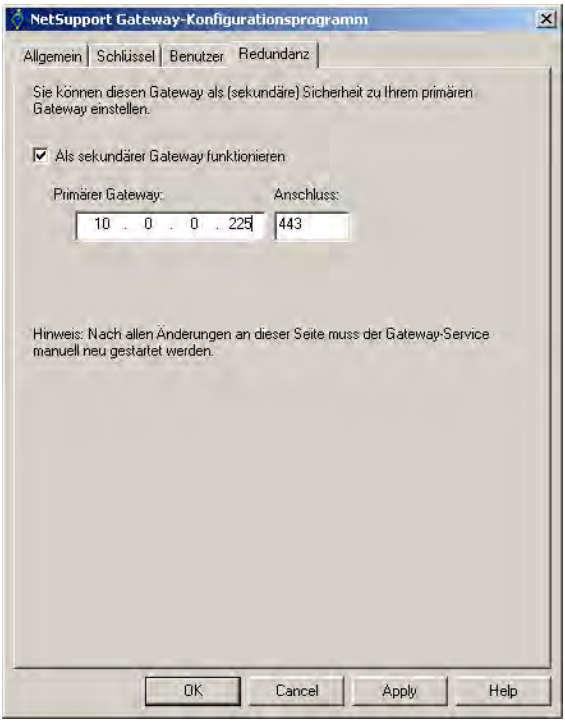
Registerkarte „Benutzer“

Den Fernzugriff auf die folgenden Benutzer einschränken:

Für eine höhere Sicherheit können Sie den Fernzugriff auf die angegebenen Benutzer beschränken. Beim Control wird der Benutzer dazu aufgefordert, einen Benutzernamen und/oder ein Passwort zu konfigurieren, um ein Gateway zu durchsuchen und die Verbindung mit Clients herzustellen.

Nach der Aktivierung wählen Sie „Hinzufügen“ aus. Tragen Sie danach die Benutzerdetails ein und legen Sie ein Kennwort fest.

Registerkarte „Redundanz“



Betrieb als sekundäres Gateway

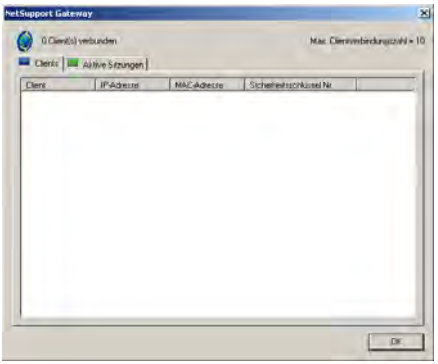
Sie können ein sekundäres Gateway einrichten, das den Betrieb übernimmt, wenn das primäre Gateway nicht verfügbar ist.
Das sekundäre Gateway operiert als Backup, und nachdem das primäre Gateway wieder verfügbar ist, schalten die Clients zu ihm zurück, ohne dass aktive Fernsteuerungssitzungen gestört werden.

Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie dieses Gateway als sekundäres Gateway benutzen möchten.

Primäres Gateway:
Geben Sie die IP-Adresse Ihres primären Gateways ein.

Anschluss:
Der NetSupport Gateway verwendet standardmäßig den HTTP-Anschluss 443.

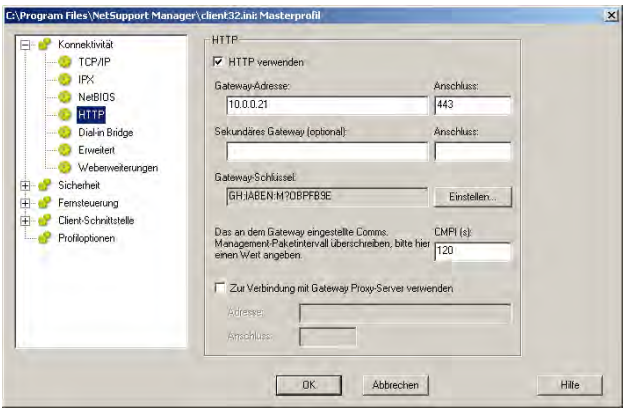
Nach beendeter Installation erscheint das NetSupport Gateway-Symbol in der Systemanwendung der Arbeitsstation. Durch Doppelklicken auf das Symbol können Sie ein Statusfenster aufrufen, in dem alle aktuellen Aktivitäten über den Gateway aufgeführt sind.



Hinweis: Notieren Sie sich die IP-Adresse des Gateway-Computers, da diese zur Konfiguration des Control- und Clientcomputers benötigt wird. Ferner benötigen Sie die Adresse Ihres Proxy-Servers, wenn dieser für das Routing von Kommunikationen verwendet werden soll.

Clientkonfiguration

Der Clientcomputer muss so konfiguriert werden, dass er das HTTP-Protokoll verwendet, und es müssen ihm die richtigen Gateway-Zugriffdetails zugewiesen werden.



1. Wählen Sie im Standard- oder erweiterten Clientkonfigurationsprogramm die Option {Konnektivitäts-HTTP}.

2. Markieren Sie das Feld **HTTP verwenden**. Standardmäßig wird Anschluss 443 konfiguriert.
3. Bestätigen Sie durch Eingabe der IP-Adresse der Gatewaymaschine, welches Gateway benutzt werden soll; Sie können ein sekundäres Gateway angeben, das übernimmt, falls das primäre Gateway nicht verfügbar ist.
4. Geben Sie den gleichen Gateway-Schlüssel wie am Gateway-Computer ein.
5. NetSupport kann ggf. für das Routing von Kommunikationen über einen Proxy-Server konfiguriert werden. Geben Sie die Serveradresse und einen entsprechenden Anschluss an. Es wird 8080 empfohlen.
6. Sie können das am Gateway eingestellte Comms. Management-Paketintervall überschreiben, indem hier eine Zeit eingegeben wird.
7. Klicken Sie auf OK.

Controlkonfiguration

Wie beim Client muss HTTP auch beim Control aktiviert werden.

1. Wählen Sie im Dropdownmenü des Controlfensters die Optionen {Netzwerk}{Konfigurieren}{Konnektivitäts-HTTP}.

   Oder

   Um die Einstellungen auf ein spezifisches Profil anzuwenden, wählen Sie im Dropdownmenü des Controlfensters die Optionen {Tools}{Konfigurationen}. Wählen Sie das gewünschte Profil, gefolgt von “Konnektivität und Starteinstellungen”.
2. Markieren Sie das Feld **HTTP verwenden**. Standardmäßig wird Anschluss 443 konfiguriert.
3. Klicken Sie auf OK.

Gateways hinzufügen

Der Control kann mit mehreren Gateways kommunizieren und die Details für jeden von diesen müssen beim Control hinzugefügt werden.

1. Wählen Sie in der Strukturansicht des Controlfensters den Ordner “Gateway”.

   oder

   Wählen Sie in der Symbolleiste des Controlfensters die Option “Neu”.
2. Wählen Sie “Gateway hinzufügen”. Der Assistent “Gateway hinzufügen” wird eingeblendet.

3. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für den Gateway ein. Klicken Sie auf “Weiter”.
4. Geben Sie die IP-Adresse des Computers ein, auf dem der Gateway installiert ist, und bestätigen Sie die Nummer des Anschlusses, der verwendet werden soll. Die Standardeinstellung ist 443. Geben Sie erforderlichenfalls ein sekundäres Gateway ein, das zu verwenden ist, wenn das primäre Gateway nicht verfügbar ist. Klicken Sie auf “Weiter”.
5. Wenn dieser Gateway über einen Proxy-Server kommunizieren soll, geben Sie die IP-Adresse und den Anschluss, die zu verwenden sind, ein. Klicken Sie auf "Weiter".
6. Geben Sie den Gateway-Schlüssel ein. Dieser muss dem beim Gateway und dem Client eingestellten Schlüssel entsprechen.
7. Um das Durchsuchen und Steuern von Remote-Clients zu beschränken, geben Sie einen Benutzernamen und ein Passwort ein. Klicken Sie auf „Fertig stellen“.
8. Der neue Gateway wird zur Listenansicht hinzugefügt.
9. Wiederholen Sie den obigen Prozess für die anderen Gateways, die der Control verwenden muss.

Control-Gateway-Client-Kommunikation

Da nun alle Komponenten eingerichtet sind, können Sie versuchen, Verbindungen über den Gateway herzustellen. Der Gateway erfüllt 3 grundlegende Funktionen:

Empfang und Speichern von Clientregistrierungen

Damit ein Client für den Control verfügbar ist, muss er eine Verbindung herstellen und die Verbindung über den Gateway aufrecht erhalten. Der Client zeigt seine Bereitschaft an, indem er in regelmäßigen Abständen den Gateway abruft, zu dessen Verwendung er konfiguriert wurde. Der Gateway speichert die Clientdetails in einer internen Tabelle.

Reaktion auf Suchbefehle vom Control

Wenn der Control die gewünschten Gateways hinzugefügt hat, kann er sie für Clients suchen. Der Gateway reagiert darauf, indem er eine Liste mit verfügbaren Clients absucht und dann diejenigen anzeigt, die den Suchkriterien entsprechen.

Hinweis: Im Gegensatz zu einer standardmäßigen Netzwerksuche, bei der Details über bekannte Clients zur zukünftigen Wiederverwendung gespeichert werden, gehen Gateway-Clientdetails verloren, sobald der Control die Verbindung abbricht. Der Grund dafür ist, dass die Details beim Gateway gewartet werden. Der Client ist zwar permanent mit dem Gateway verbunden, aber der Control ist es nicht und muss daher den Gateway jedes Mal durchsuchen, wenn er Clients finden möchte.

1. Wählen Sie im Ordner „Internet-Gateways“ im Control-Fenster Baumansicht das gewünschte Gateway und klicken Sie doppelt auf „Gateway durchsuchen“. Das Dialogfeld “Gateway durchsuchen” wird eingeblendet. Geben Sie einen Teil eines Clientnamens ein oder lassen Sie das Feld leer, um nach allen verfügbaren Clients zu suchen.

   Oder

   Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Gateway-Namen in der Strukturansicht und wählen Sie “Öffnen”. Es wird nun automatisch nach allen verfügbaren Clients gesucht.
2. Die gefundenen Clients erscheinen in der Listenansicht und Sie können nun auf die übliche Weise eine Verbindung zu ihnen herstellen und sie fernsteuern.

Hinweis: Sie können nach einer kombinierten Netzwerk- und Gateway-Suche verlangen, indem Sie in der Symbolleiste des Controlfensters “Durchsuchen” auswählen und das Feld **Gateway-Clients einschließen** markieren. Alle gefundenen Clients erscheinen im Ordner „Durchsuchen“ in der Baumansicht; die Gateway-Clients werden dem Ordner „Internet-Gateway“ nicht hinzugefügt.

Übertragung aller Daten zwischen verbundenen Controls und Clients

Obwohl Daten zwischen dem verbundenen Control und Client über den Gateway hin- und hergesendet werden, erscheint dies als nahtlos und die Leistung wird dadurch nicht beeinträchtigt.

Verbindungsherstellung über Firewalls und Proxy Server

Es ist möglich, dass NetSupport Clients/Controls in einem Firewall/Proxy Server ausgeführt werden und gleichzeitig trotzdem noch für Computer außerhalb verfügbar sind, **ohne dadurch die Sicherheit des Netzwerks zu beeinträchtigen**. Gleichermaßen können Sie auch Verbindungen zu Control- und Clientarbeitsstationen, die außerhalb von Firewall/Proxy Servern ausgeführt werden, herstellen.

Hinweis: Dieser Abschnitt enthält einen allgemeinen Leitfaden. Die Gateway-Funktion von NetSupport ist speziell so konzipiert, dass sie nahtlose Fernsteuerung für PCs liefert, die sich u. U. hinter verschiedenen Firewalls befinden. Der Gateway bietet eine stabile und sichere Methode zur Verbindung von Clients und Controls und liefert auf dem Web beruhende Fernsteuerung, ohne dazu existierende Firewall-Konfigurationen ändern zu müssen. Das HTTP-Protokoll bei Anschluss 443 wird für Gateway-Kommunikationen verwendet. Sie müssen sicherstellen, dass dieser Anschluss in Ihrer Firewall-Konfiguration geöffnet ist.

Verbindung mit Controls und Clients INNERHALB VON Firewalls

Damit ein Control eine Verbindung auf dem externen Netzwerk eines Firewall herstellen und somit mit den Clients im internen Netzwerk des Firewall verbunden werden kann, müssen Sie eine Form der Adressenübersetzung aktivieren. Dieser Prozess übersetzt die Adresse eines Computers auf dem internen Netzwerk, die sonst unsichtbar wäre, in eine Adresse, auf die von einem externen Netzwerk aus zugegriffen werden kann. (Je nach dem Firewall) sollte es Ihnen möglich sein, anzugeben welche IP-Adressen auf den internen Computer zugreifen können und welcher Anschluss offen ist. Dies ist eine häufige Technik zur Veröffentlichung von Diensten, auf die nur speziell angegebene Arbeitsstationen Zugriff haben.

Von NetSupport verwendete TCP/IP-Anschlüsse

Control zu Client

Der NetSupport Control verwendet zum Senden von IP-Anfragen an Clients den TCP/IP-Anschluss 5405 und der NetSupport Client fragt eingehende Anfragen vom Control über Anschluss 5405 ab.

Client zu Control

Die Einführung der Clientverbindungsfunktion in NetSupport Manager 5.00 hat es erforderlich gemacht, einen zusätzlichen Anschluss zu schaffen, um die konfliktfreie Funktion der beiden Verbindungsmethoden (Control ruft einen Client an, Client ruft einen Control an) zu gewährleisten. Anschluss 5421 ist zu diesem Zweck registriert.

Verbindung mit Controls und Clients INNERHALB VON Proxy Servern

Mit Proxy Servern ist dies nicht möglich, da sie kein Mittel zur Adressenübersetzung zur Verfügung stellen. Das Design von Proxy Servern ermöglicht die Verbindung in ein geschütztes Netzwerk nicht.

Verbindung von innerhalb eines Firewall/Proxy Servers zu einem Client, der sich außerhalb befindet:

- Aktivieren Sie Anschlussnummer 5405 für Verbindungen nach außen auf Ihrem Firewall oder Proxy Server.
- Ein Client auf der anderen Seite, der auf derselben Anschlussnummer hört und für den Control innerhalb des Firewall/Proxy sichtbar ist.

Client ruft einen Control an

1. Aktivieren Sie Anschlussnummer 5421 für Verbindungen nach außen auf Ihrem Firewall oder Proxy Server.
2. Wählen Sie im Dropdownmenü des Clienthauptfensters die Option {Control anrufen}.
3. Geben Sie entweder den Hostnamen oder die IP-Adresse des Controls, mit dem Sie eine Verbindung herstellen möchten, ein.
4. Beim Control wird dann eine Meldung eingeblendet, dass ein Client eine Verbindung herzustellen versucht. Die Clients können den Versuch annehmen oder ablehnen.

Hinweis: Anschluss 5421 kann nicht konfiguriert werden.

Control ruft einen Client an

1. Wählen Sie im Dropdownmenü des Controlfensters die Option {Client} {Schnellverbindung}.
2. Geben Sie entweder den Hostnamen oder die IP-Adresse des Clients, mit dem Sie eine Verbindung herstellen möchten, ein.
3. Klicken Sie auf **OK**.

Hinweis: NetSupport kann nicht direkt mit Proxy Servern über SOCKS kommunizieren und funktioniert nur, wenn eine direkte TCP/IP-Verbindung verfügbar ist.

Verbindung mit einem auf MAC beruhenden System

Mit dem NetSupport Control können Sie eine Verbindung zu einem System herstellen, auf dem vorher ein VNC-Client installiert wurde, und dieses kontrollieren. NetSupport Manager installiert selbst nichts auf diesen Systemen und erfordert nur, dass der existierende VNC-Client eingerichtet ist.

Hinweise: Die Standard-Suchfunktion von NetSupport findet den VNC-Client nicht. Verwenden Sie hierzu die Option “Neuen Client hinzufügen”.

Herstellen einer Verbindung zu einem MAC-System

1. Wählen Sie im Dropdownmenü des Controlfensters die Optionen {Client}{Neu}. Der Assistent **Neuen Client hinzufügen** wird eingeblendet.

2. Geben Sie einen Namen für den Client ein. Verwenden Sie im Feld “Speicherort” die Standardoption “Lokal”. Wählen Sie in der Dropdownliste des Feldes “Clienttyp” die Option “VNC Client”. Klicken Sie auf “Weiter”.
3. Geben Sie die Adressangaben des Computers ein, mit dem Sie eine Verbindung herstellen möchten. Der Standardanschluss von NetSupport für VNC-Verbindungen ist 5900. Klicken Sie auf “Weiter”.
4. Wählen Sie die passende Videoverschlüsselung. Klicken Sie auf “Weiter”.
5. Geben Sie ggf. zusätzliche Clienteigenschaften ein.
6. Klicken Sie auf “Fertig stellen”. Der neue Client wird zur Listenansicht des Controlfensters hinzugefügt.

Sie können nun eine Verbindung zum Client herstellen und ihn betrachten.

Informationen zu derzeit unterstützten Features finden Sie unter www.netsupportmanager.com/DE/mac.asp

Implementierung von NetSupport in einer Terminal Server-Umgebung

Ein NetSupport Control kann in einer Terminal Server-Umgebung eine Verbindung zu Clients herstellen.

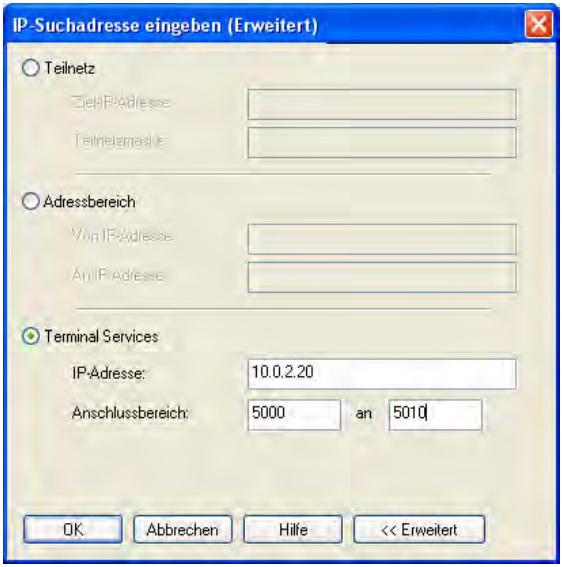
Um die Implementierung zu erleichtern, stellt NetSupport ein herunterladbares Setup-Paket, das Sie durch die nötigen Installations- und Konfigurationsprozesse führt, zur Verfügung. Unsere online Knowledge Base enthält vollständige Anleitungen. Besuchen Sie **www.netsupportsoftware.com/support** und lesen Sie das technische Dokument **Einrichten von NetSupport zur Ausführung in einer Microsoft Terminal Server-Umgebung (TD127)**.

Wenn das Setup bereit ist, können Sie den NetSupport Control für die Suche nach gewünschten Terminal Server Clients konfigurieren.

1. Wählen Sie {Netzwerk}{Konfigurieren} im Dropdownmenü des Controlfensters.

   Oder

   Um eine benannte Konfigurationsdatei zu bearbeiten, wählen Sie {Tools}{Konfigurationen} im Dropdownmenü des Controlfensters. Wählen Sie die gewünschte Datei und klicken Sie auf "Konnektivität und Starteinstellungen".
2. Wählen Sie die Konfigurationsoption "Konnektivität – TCP/IP".
3. Klicken Sie auf "Einstellungen". Das Dialogfeld "TCP/IP-Clientsuche konfigurieren" wird eingeblendet. Es werden Details für alle vorhandenen Broadcastadressen angezeigt und Sie können Ihre Terminal Server-Anforderungen zur Liste hinzufügen. Klicken Sie auf "Hinzufügen".
4. Sie werden zur Eingabe einer IP-Suchadresse aufgefordert, klicken Sie jedoch zur Eingabe Ihres Terminal Server-Adressbereichs auf "Erweitert".
5. Geben Sie im Dialogfeld "Erweiterte Suche" die IP-Adresse Ihres Terminal Servers und den Bereich der den Terminal Server Clients zugewiesenen Anschlussnummern ein. Klicken Sie auf OK. Die angegebenen Suchdetails werden zur Adressliste hinzugefügt. Klicken Sie auf OK, um die aufgeführten Broadcastadressen anzunehmen.



6. Klicken Sie auf OK, um die neuen TCP/IP-Einstellungen anzunehmen. Um die Änderungen sofort anzuwenden, klicken Sie auf "Ja".
7. Sie können jetzt nach Ihren Terminal Server Clients suchen.

Verbindungstrennung von einem Client

Wählen Sie im Controlfenster den Ordner **Verbundene Clients**, und markieren Sie dann den Client, zu dem Sie die Verbindung trennen möchten, in der Clientlistenansicht.

Trennen der Verbindung zu einem Client

Wählen Sie im Controlfenster den Ordner **Verbundene Clients**, und markieren Sie dann den Client, zu dem Sie die Verbindung trennen möchten, in der Clientlistenansicht. Führen Sie nun einen der folgenden Schritte durch:

1. Wählen Sie im Client-Dropdownmenü die Option {Client}{Verbindung trennen}.

   Oder,

   Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Clientsymbol, und wählen Sie **Verbindung trennen**.

Verbindungstrennung von allen Clients

Statt die Verbindungen zu Clients einzeln zu trennen, können Sie alle Verbindungen zu Clients in einer einzigen Aktion trennen.

Trennen der Verbindung zu mehreren Clients

1. Wählen Sie im Client-Dropdownmenü die Option {Client}{Alle trennen}.

Automatische Client Anmeldung

Wenn eine generische Benennungskonvention für Ihre PCs verwendet wird, können Sie die Client automatisch anmelden, um Zeit zu sparen.

Hinweis: Die automatische Client Anmeldung unterstützt Windows 9X Clients nicht.

Automatische Anmeldung von Client rechnern

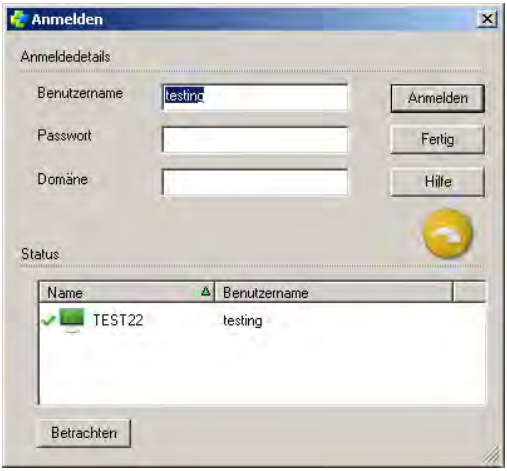
1. Wählen Sie den/die Client rechner, den/die Sie anmelden möchten.
2. Wählen Sie {Client}{Anmelden} im Dropdownmenü des Controlfensters.

   oder

   Klicken Sie auf das Symbol „Anmelden“ auf der Control-Symbolleiste.

   oder

   Klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie „Anmelden“.
3. Das Dialogfeld "Autom. Anmeldung" wird eingeblendet.



4. Geben Sie den Benutzernamen, das Passwort und die Domäne ein und klicken Sie auf "Anmelden". Sobald die Anmeldung erfolgreich ist, wird der Benutzername eingeblendet.
5. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie zum Beenden auf "Fertig".

Automatische Clientaktualisierung

Eine schnelle und einfache Methode zur Aktualisierung von Clients auf dieselbe Version wie beim Control ist die Verwendung der automatischen Aktualisierungsfunktion. Alle auf dem Clientrechner installierten NetSupport Manager-Komponenten werden auf die aktuelle Control-Version aktualisiert. Diese Funktion ist für Clients mit Version 7.00 und besser verfügbar.

Hinweis: Nur für Windows basierte Clients verfügbar.

Automatische Aktualisierung des Clients

1. Wählen Sie den/die Client(s), die Sie aktualisieren möchten.
2. Wählen Sie {Client}{Aktualisieren} im Dropdownmenü des Controlfensters.

   Oder

   Klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie "Aktualisieren".
3. Die Clients werden automatisch auf dieselbe Version wie beim Control aktualisiert.

Hinweise:

- Damit die Aktualisierungen stattfinden können, müssen die Clients entweder mit Administratorrechten angemeldet oder abgemeldet sein.
- Damit diese Funktion verfügbar ist, müssen auf dem Controlrechner die entfernten Verteilungsprogramme installiert sein.
- Wenn im Clientkonfigurator die Optionen "Dateitransfer deaktivieren" und "Ausführung deaktivieren" ausgewählt sind, kann der Client nicht aktualisiert werden

Strommanagement

Der Stromverbrauch lässt sich im Großen und Ganzen mit der Erzeugung von Wärme gleichsetzen und die Wärmeerzeugung ist einer der bedeutendsten Hinderungsfaktoren, um eine bessere Leistung zu erzielen. Neuere Prozessoren sind größer und schneller, und sie kühl zu halten, kann oft ein Anliegen sein. Da Millionen von Arbeitsstationen verwendet werden und sich manchmal Hunderte von diesen im gleichen Unternehmen befinden, ist der Wunsch, Energie zu sparen, in den letzten fünf Jahren von einer unwichtigen Frage zu einem echten Problem geworden.

Das Strommanagement ist eine Technik, die es der Hard- und Software ermöglicht, den Stromverbrauch des Systems so gering wie möglich zu halten. Es funktioniert, indem zu Zeiten niedriger oder überhaupt nicht beanspruchter Verwendung Teile der Hardware heruntergefahren werden, d. h. dass die Arbeitsstation für Sie bereit steht, wenn Sie sie brauchen, und für die restliche Zeit Strom spart.

Besondere Überlegungen zu Windows NT4 finden Sie weiter unten.

Einschalten eines Clients

Um einen NetSupport Client einzuschalten, muss die Arbeitsstation einen Wake-on-LAN Netzwerkadapter und ein BIOS, das diesen unterstützt (weitere Informationen hierzu finden Sie in der Dokumentation zu Ihrem Netzwerkadapter), haben. Ferner muss der Client dem Control bekannt sein. Der Control sendet ein Wake-on-LAN Paket an den Netzwerkadapter des Clients und der Adapter gibt dann der Arbeitsstation die Anweisung zum Einschalten.

Einschalten eines NetSupport Clients

1. Wählen Sie das/die Symbol(e) des/der Client(s), den/die Sie einschalten möchten.
2. Wählen Sie im Dropdownmenü des Controlfensters die Optionen {Client}{Einschalten}.

   Oder

   Klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie **Einschalten**.

   Oder

   Klicken Sie auf das Verwaltungssymbol in der Symbolleiste des Controls und wählen Sie “Einschalten”.
3. Die Clientarbeitsstation(en) wird/werden nun eingeschaltet.

Einschalten einer Gruppe von Clients

1. Öffnen Sie den Ordner „Alle Computer“ in der Baumansicht und wählen Sie die gewünschte Gruppe aus.
1. Wählen Sie im Dropdownmenü des Controlfensters die Optionen {Gruppe}{Einschalten}.

   Oder

   Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die gewünschte Gruppe und wählen Sie **Einschalten**.

   Oder

   Klicken Sie auf das Verwaltungssymbol in der Symbolleiste des Controls und wählen Sie “Einschalten”.
2. Die Clientarbeitsstationen werden nun eingeschaltet.

Ausschalten eines Clients

NetSupport verwendet die "Advanced Power Management" (APM = erweiterten Strommanagement)-Funktionen des Windows-Betriebssystems (wo diese unterstützt sind), um den Client ausschalten zu können. Für das APM muss die Clientarbeitsstation eine ATX Grundplatine und eine ATX Stromzufuhr haben.

Ein Control kann eine Clientarbeitsstation mit der Strommanagementfunktion von NetSupport entfernt ausschalten.

Ausschalten eines NetSupport Clients

1. Stellen Sie sicher, dass auf den Clientarbeitsstationen alle Anwendungen geschlossen sind.
2. Wählen Sie das/die Symbol(e) des/der Client(s), den/die Sie ausschalten möchten.
3. Wählen Sie im Dropdownmenü des Controlfensters die Optionen {Client} {Ausschalten}.

   Oder

   Klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie **Ausschalten**.
4. Die Clientarbeitsstation(en) wird/werden nun ausgeschaltet.

Ausschalten einer Gruppe von Clients

1. Öffnen Sie den Ordner „Alle Computer“ in der Baumansicht und wählen Sie die gewünschte Gruppe aus.
2. Wählen Sie im Dropdownmenü des Controlfensters die Optionen {Gruppe}{Ausschalten}.

   Oder

   Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die gewünschte Gruppe und wählen Sie **Ausschalten**.
3. Die Clientarbeitsstationen werden nun ausgeschaltet.

Spezielle Angaben für die Verwendung unter Windows NT 4.0.

Das Windows NT 4.0-Betriebssystem bietet keine standardmäßige APM-Unterstützung und es ist daher nötig, zur Bereitstellung dieser Funktion die "Hardware Abstraction Layer" (HAL.DLL = Hardwareabstraktion) von Windows NT 4.0 zu aktualisieren. Microsoft bietet eine aktualisierte HAL, die vielen Systemen APM Unterstützung liefert, an. Genauere Angaben, wie Sie sich diese besorgen können, finden Sie auf der NetSupport Web-Site, oder wenden Sie sich an den Hersteller Ihres Computers, um herauszufinden, ob APM für Ihr System unter Windows NT 4.0 bereitgestellt werden kann.

Neustart oder Abmelden von Clients

Ermöglicht es einem Control, Clientarbeitsstationen entweder individuell oder in ausgewählten Gruppen entfernt neu zu starten oder abzumelden.

Neu starten oder Abmelden eines Clients

1. Wählen Sie den gewünschten Client in der Listenansicht des Controlfensters.
2. Wählen Sie im Dropdownmenü des Controlfensters die Optionen {Client}{Neu starten oder Abmelden}.

   oder

   Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Clientsymbol und wählen Sie “Neu starten” oder “Abmelden”.

   oder

   Klicken Sie auf das Verwaltungssymbol in der Symbolleiste des Controls und wählen Sie “Neu starten” oder “Abmelden”.
3. Klicken Sie auf **Ja**, um das Senden des Neustart/Abmelden-Befehls zu bestätigen.
4. Ihre Verbindung zum betreffenden Client wird sofort getrennt.

oder,

1. Wählen Sie, während Sie den Client betrachten, im Dropdownmenü des Betrachtungsfensters die Optionen {Client}{Neu starten oder Abmelden}.

   oder

   Wählen Sie das Symbol “Neu starten” oder “Abmelden” in der Symbolleiste des Betrachtungsfensters.
2. Klicken Sie auf **Ja**, um das Senden des Neustart/Abmelden-Befehls zu bestätigen.
3. Ihre Verbindung zum betreffenden Client wird sofort getrennt.

Neu starten oder Abmelden einer Clientgruppe

1. Wählen Sie in der Listenansicht des Controlfensters die gewünschten Gruppenmitglieder oder in der Strukturansicht des Controlfensters die gesamte Gruppe.
2. Wählen Sie im Dropdownmenü des Controlfensters die Optionen {Gruppe}{Neu starten oder Abmelden}.

   oder

   Klicken Sie mit der rechten Maustaste in der Strukturansicht auf den Gruppennamen und wählen Sie “Neu starten” oder “Abmelden”.

   oder

   Klicken Sie auf das Verwaltungssymbol in der Symbolleiste des Controls und wählen Sie “Neu starten” oder “Abmelden”.
3. Klicken Sie auf **Ja**, um das Senden des Neustart/Abmelden-Befehls an die Gruppe zu bestätigen.
4. Ihre Verbindung zu den Mitgliedern der betreffenden Gruppe wird sofort getrennt.

Hinweis: Vergewissern Sie sich vor der Verwendung dieser Funktion, dass alle Arbeitsstationen in der Gruppe verfügbar sind und dass sie nicht gerade von anderen Mitarbeitern verwendet werden!

Senden von Strg+Alt+Entf

Sie können Strg+Alt+Entf an eine Arbeitsstation, die Sie gerade betrachten, oder mit der Sie auch einfach nur verbunden sind, senden.

Senden von Strg+Alt+Entf an einen verbundenen Client

1. Drücken Sie gleichzeitig die Strg+Alt+Entf-Tasten.

Oder,

1. Wählen Sie im Dropdownmenü des Controlfensters die Optionen {Client} {Strg+Alt+Entf senden}.

   Oder

   Klicken Sie auf das Verwaltungssymbol in der Symbolleiste des Controls und wählen Sie “Strg-Alt-Entf senden”.

   Oder

   Klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie „Senden“ Strg+Alt+Entf.
2. Klicken Sie auf **Ja**, um das Senden des Strg+Alt+Entf-Befehls zu bestätigen.

Senden von Strg+Alt+Entf an einen Client, den Sie gerade betrachten

1. Drücken Sie gleichzeitig die Strg+Alt+Esc.

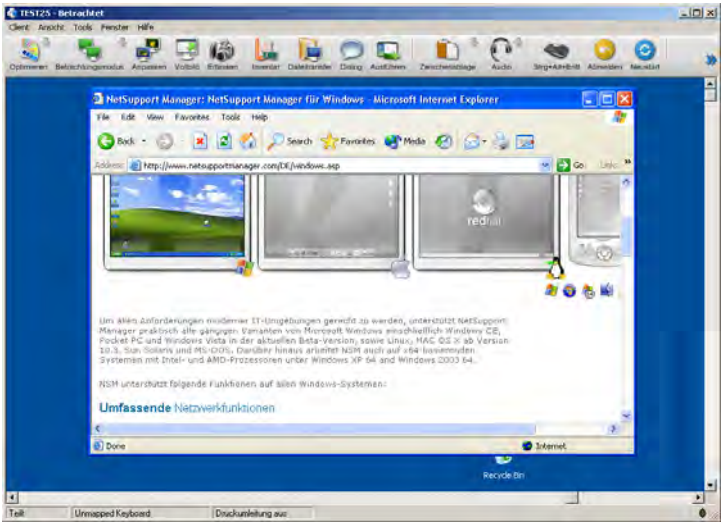
   Oder,

1. Wählen Sie im Dropdownmenü des Betrachtungsfensters die Optionen {Client} {Strg+Alt+Entf senden}.
2. Klicken Sie auf **Ja**, um das Senden des Strg+Alt+Entf-Befehls zu bestätigen.

Betrachten

Das Betrachtungsfenster

Das Betrachtungsfenster ist die Hauptschnittstelle für die Kommunikation mit individuellen Clients. Jeder Client hat sein eigenes Betrachtungsfenster. Die Clientbetrachtungsfenster werden zur Anzeige der Clientbildschirme beim Control verwendet. Sie können mehrere Clientbetrachtungsfenster gleichzeitig geöffnet und angezeigt haben.


TEST25 - Betrachtet
Client Ansicht Tools Fenster Hilfe
NetSupport Manager: NetSupport Manager für Windows - Microsoft Internet Explorer
File Edit View Favorites Tools Help
Back Search Favorites Media
Address http://www.netsupportmanager.com/DE/windows.asp
Um allen Anforderungen moderner IT-Umgebungen gerecht zu werden, unterstützt NetSupport Manager praktisch alle gängigen Varianten von Microsoft Windows einschließlich Windows CE, Pocket PC und Windows Vista in der aktuellen Beta-Version, sowie Linux, MAC OS X ab Version 10.3, Sun Solaris und MS-DOS. Darüber hinaus arbeitet NSM auch auf x64-basierenden Systemen mit Intel- und AMD-Prozessoren unter Windows XP 64 und Windows 2003 64.
NSM unterstützt folgende Funktionen auf allen Windows-Systemen:
Umfassende Netzwerkfunktionen
Done
Internet
Recycle Bin
Teilt
Unmapped Keyboard
Druckumleitung aus

Das Betrachtungsfenster ist in vier Bereiche unterteilt:

Die Titelleiste
Dies zeigt den Namen des Clients, der im Client-Bildschirmbereich eingeblendet ist, an.

Die Menüleiste
Die Menüleiste enthält eine Reihe von Dropdownmenüs, mit denen Sie auf die verschiedenen Tools und Konfigurationsprogramme zugreifen können.

Die Symbolleiste

Die Symbolleiste enthält Verknüpfungen mit den meisten am häufigsten verwendeten Aufgaben und Tools. Wenn Sie auf ein individuelles Objekt doppelklicken, gelangen Sie direkt zu der betreffenden Aufgabe oder Funktion, ohne sich durch die Dropdownmenüs bewegen zu müssen.

Objekte lassen sich hinzufügen oder entfernen, indem Sie mit der rechten Maustaste auf die Symbolleiste klicken und “Benutzerdefinieren” auswählen.

Der Clientbildschirmbereich

Dies wird zur Anzeige des Clientbildschirms verwendet.

Betrachten eines Clients

Nachdem Sie eine Verbindung zu einem Client hergestellt haben, können Sie ihn fernsteuern. Dies wird **Betrachten** genannt. Der Clientbildschirm wird in einem Fenster auf der Controlarbeitsstation angezeigt. Für jeden Client, den Sie fernsteuern, wird ein eigenes Betrachtungsfenster geöffnet. NetSupport ermöglicht das gleichzeitige Betrachten von mehreren Clients.

Betrachten eines Clients

1. Doppelklicken Sie in der Listenansicht auf das Symbol für den gewünschten Client.
   oder
   Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Clientsymbol und wählen Sie "Betrachten".
   oder
   Klicken Sie auf die gewünschte Clientschaltfläche in der Symbolleiste "Schnellansicht".
   oder
   Klicken Sie auf das Desktopsymbol in der Symbolleiste des Controls und wählen Sie "Client betrachten".
2. Nun wird das Betrachtungsfenster für den betreffenden Client, in dem sein Bildschirm angezeigt ist, eingeblendet.

Rückkehr zum Controlfenster

1. Wählen Sie im Dropdownmenü die Option {Client} {Schließen}.

Ansichtsmodi

Es gibt drei Modi, in denen Sie einen Client betrachten können, nämlich:

Teilen
Der Clientbildschirm wird sowohl beim Control, als auch beim Client angezeigt. Der Control und der Benutzer beim Client können beide Anschläge und Mausbewegungen eingeben.

Beobachten
Der Clientbildschirm wird sowohl beim Control, als auch beim Client angezeigt. Nur der Benutzer beim Client kann Anschläge und Mausbewegungen eingeben. Der Benutzer beim Control wird ausgesperrt.

Kontrollieren
Der Clientbildschirm wird sowohl beim Control, als auch beim Client angezeigt. Nur der Benutzer beim Control kann Anschläge und Mausbewegungen eingeben. Der Benutzer beim Client wird ausgesperrt.

Ändern des Betrachtungsmodus

1. Wählen Sie in der Symbolleiste Betrachten den Modus Teilen, Beobachten oder Kontrollieren.

   Oder,

   Drücken Sie <PAUSE> <ALT>, und wählen Sie im Dropdownmenü {Client} die Option Teilen, Beobachten oder Kontrollieren.

Maximierung des Sichtbereichs

Maximiert den Bereich im Clientbetrachtungsfenster, der der Anzeige des Clientbildschirms zugewiesen ist. Diese Maximierung erfolgt durch das Entfernen der Menüleiste, der Symbolleiste und der Statusleiste.

Maximieren des Sichtbereichs

1. Wählen Sie im Dropdownmenü des Clientbetrachtungsfensters die Option {Betrachten} {Sichtbereich maximieren}.

Gleichzeitiges Betrachten von mehreren Clientbildschirmen

Mit dem NetSupport Control können Sie mehrere Clients gleichzeitig betrachten, jeden in seinem eigenen Fenster. Und die Größe der Betrachtungsfenster lässt sich sogar an den Controlbildschirm anpassen.

Betrachten von mehreren Clientbildschirmen

1. Betrachten Sie alle Clients, die Sie mit einschließen möchten.
2. Wählen Sie im Dropdownmenü des Control{fensters} oder einer beliebigen Client{ansicht} die Option {Fenster} {Nebeneinander}, und wählen Sie dann die NetSupport-Fenster, die Sie anzeigen möchten.

Die gewählten Fenster werden nebeneinander auf dem Controlbildschirm angeordnet. Wenn Sie den ganzen Clientbildschirm sehen möchten, wählen Sie in der Symbolleiste des Betrachtungsfensters für jeden Client die Option **Anpassen**.

Hinweis: Das Programm ist auf **Anpassen** voreingestellt. Wenn Sie den Bildschirm in normaler Auflösung betrachten möchten, müssen Sie die Option **Anpassen** ausschalten.

Den Clientbildschirm während des Betrachtens dunkel schalten

Aus Sicherheitsgründen kann es sein, dass Sie den Clientbildschirm während der Fernsteuerung dunkel schalten möchten.

1. Wählen Sie im Dropdownmenü des Betrachtungsfensters die Optionen {Client} {Bildschirm dunkel schalten}.
2. Der Clientbildschirm wird dunkel geschaltet.
3. Um den Bildschirm wiederherzustellen, wählen Sie im Dropdownmenü des Betrachtungsfensters die Optionen {Client} {Bildschirm dunkel schalten}.

Modus 'Anpassen'

Durch die Option **Anpassen** können Sie einen entfernten Bildschirm an die verfügbare Größe des Remotefensters anpassen, statt den Bildschirm mit einer Reihe von Rollbalken abrollen zu müssen.

Mit dieser Funktion können Sie nun mehrere Bildschirme gleichzeitig betrachten, um den Überblick über verschiedene ausgewählte PCs zu behalten.

Hinweis: Die Verwendung von **Anpassen** hat keinen Einfluss auf die Qualität und Klarheit der Anzeige und dient zur Überwachung eines Bildschirms und nicht zur Arbeit darauf. Probieren Sie die verschiedenen Skalierstufen aus, und entscheiden Sie sich für eine Stufe, die Ihren Bedürfnissen entspricht.

Einblenden eines Betrachtungsfensters zum Anpassen

1. Wählen Sie in einem Clientbetrachtungsfenster die Option {Betrachten} {Anpassen}.

   Oder,

   Klicken Sie in der Betrachtungssymbolleiste auf das Symbol **Anpassen**.

Betrachtungsfenster einstellen

Während einer beliebigen NetSupport Controlsitzung, bei der Sie mit mehreren verbundenen Clients arbeiten, können Sie bestimmen, wie jeder dieser Clients mit dem Control kommunizieren soll. Für einen Client möchten Sie z. B. vielleicht Kompression verwenden, weil die Verbindung mit ihm langsam ist, während Sie die Kompression für einen anderen ausschalten möchten. NetSupport ermöglicht dies, indem es Ihnen die Änderung der Standardeinstellungen für das aktuelle Controlprofil gestattet.

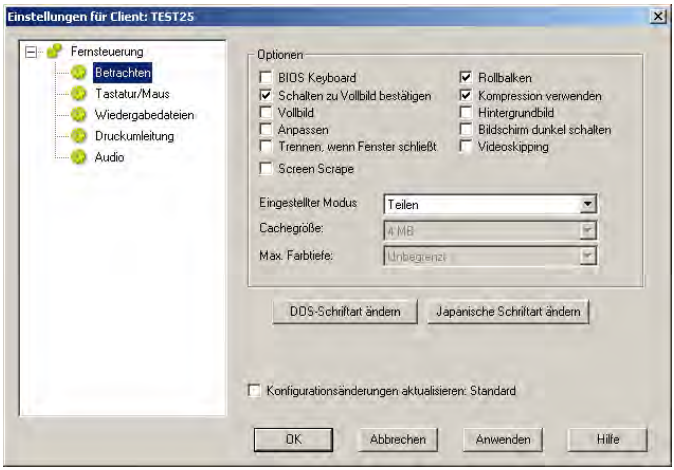
Ändern der Clienteinstellungen

1. Wählen Sie den Client, dessen Standardeinstellungen Sie ändern möchten.
2. Wählen Sie im Dropdownmenü des Betrachtungsfensters die Option {Ansicht} {Einstellungen für den Client}.

   Oder,

   Wählen Sie in der Symbolleiste des Betrachtungsfensters die Schaltfläche **Einstellungen**.
3. Das dialogfeld **Einstellungen** wird eingeblendet.
4. Konfigurieren Sie beim Start einer Betrachtungssitzung die Optionen, die aktiviert sein sollen.

Hinweis: Die vorgenommenen Änderungen betreffen nur diesen Client während der aktuellen Controlsitzung. Wenn Sie die Einstellungen permanent ändern möchten, markieren Sie das Feld Konfiguration aktualisieren.



Scannen

Mit der Scanfunktion können Sie die einzelnen Clientbildschirme nacheinander beim Control einblenden. Diese Funktion ist eine Alternative zur Betrachtung von mehreren Clients in skalierten Fenstern, wodurch ihre Bildschirme möglicherweise unleserlich werden.

Es können auch mehrere Clientbildschirme in einem Scanfenster gescannt werden.

Scannen von nur einem Clientbildschirm auf einmal

1. Wählen Sie im Dropdownmenü des Controlfensters die Optionen {Tools} {Scannen}.

   oder

   Klicken Sie auf das Desktopsymbol in der Symbolleiste des Controls und wählen Sie "Scannen".
2. Das Dialogfeld Scan wird eingeblendet.

3. Geben Sie an, welche Clients gescannt werden sollen, indem Sie die Markierung neben dem Clientnamen entfernen oder setzen.

Hinweis: Wenn Sie den Scan bei einem bestimmten Client beginnen möchten, wählen Sie im Dialogfeld **Scan** das Symbol für den betreffenden Client.

4. Wählen Sie das gewünschte Scanintervall.
5. Wählen Sie **Nur einen Client auf einmal anzeigen**.
6. Klicken Sie auf **Scannen**.
7. Das Fenster **Scan** wird eingeblendet und der erste Client in der Sequenz erscheint sofort. Die Bildschirme der ausgewählten Clients werden nacheinander beim Control eingeblendet, bis Sie den Scanvorgang beenden.

Beenden eines Scanvorgangs

1. Wählen Sie im Dropdownmenü oder in der frei positionierbaren Symbolleiste die Optionen {Scannen} {Schließen}.

Scannen von mehreren Clientbildschirmen

Mehrere Clientbildschirme können gleichzeitig in einem Scanfenster gescannt werden.

Gleichzeitiges Scannen von mehreren Bildschirmen

1. Wählen Sie im Dropdownmenü des Controlfensters die Optionen {Tools} {Scannen}.

   oder

   Klicken Sie auf das Desktopsymbol in der Symbolleiste des Controls und wählen Sie "Scannen".
2. Das Dialogfeld Scan wird eingeblendet.
3. Geben Sie an, welche Clients gescannt werden sollen, indem Sie die Markierung neben den Clientnamen entfernen oder setzen.
4. Wählen Sie **Mehrere Clients gleichzeitig anzeigen**.
5. Wählen Sie die Anzahl der Clientbildschirme, die im Scanfenster angezeigt werden sollen.
6. Wenn Sie mehr als vier Clientbildschirme scannen, wählen Sie ein Scanintervall.
7. Klicken Sie auf **Scannen**.
8. Das Scanfenster wird eingeblendet.

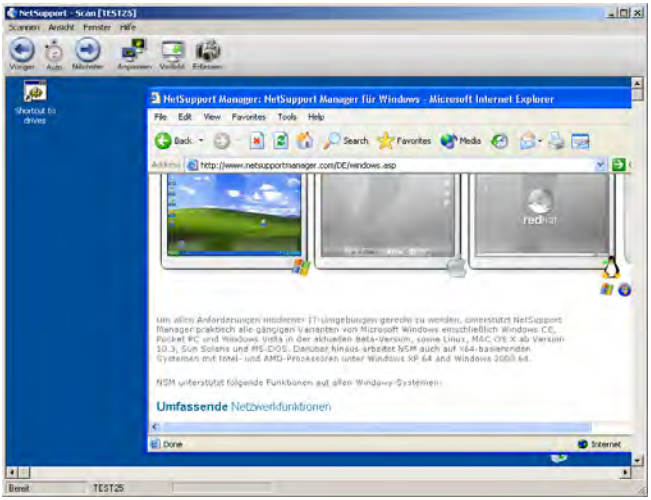
Beenden eines Scanvorgangs

1. Wählen Sie im Dropdownmenü die Optionen {Scannen} {Schließen}.

Das Scanfenster

Das Scanfenster ist eine besondere Art von Betrachtungsfenster, das während des vorgegebenen Scanintervalls die ausgewählten Clientbildschirme nacheinander einblendet.

Zum Scannen eines einzelnen Clients ist das Scanfenster in die folgenden Abschnitte unterteilt:



Menüleiste

Die Menüleiste umfasst eine Reihe von Dropdownmenüs, die sich zum Zugriff auf die verschiedenen Tools und Konfigurationsprogramme verwenden lassen.

Die Symbolleiste

Die Schaltflächen in der Symbolleiste für ein einzelnes Clientscanfenster haben die folgenden Funktionen: -

Die Schaltflächen "Voriger", "Auto" und "Nächster"

Sie können die automatische Zeitgebung in der Symbolleiste des Scanfensters ein- oder ausschalten oder sich von dort aus zwischen individuellen Clients vorwärts- oder zurückbewegen. Die Schaltfläche Voriger zeigt den vorigen gescannten Clientbildschirm an. Die Schaltfläche Nächster zeigt den nächsten Clientbildschirm im Scanzyklus an.

Anpassen

Es kann sein, dass der Client mit einer höheren Auflösung läuft als der Control. In diesem Fall wird die Größe seines Bildschirms durch die Wahl der Schaltfläche **Anpassen** an das Fenster, in dem er angezeigt wird, angepasst.

Vollbild

Beim Scannen im Vollbildmodus können Sie die Operation mit der frei positionierbaren Scansymbolleiste steuern.

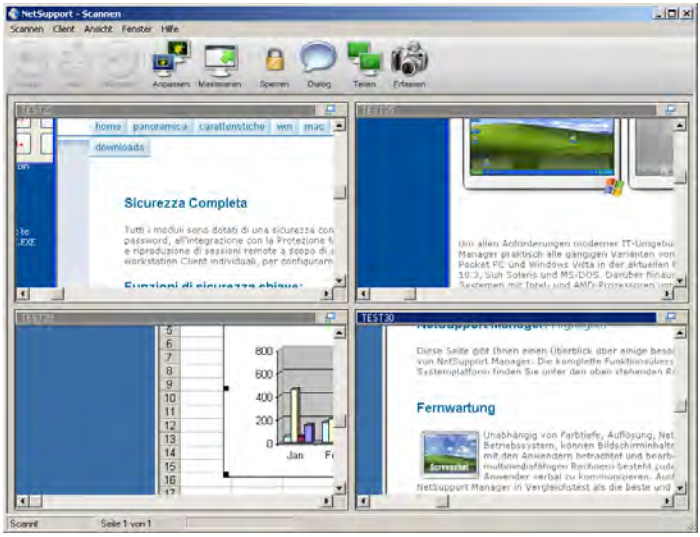
Erfassen

Es wird ein Schnappschuss vom aktuellen Clientbetrachtungsfenster gemacht. Sie erhalten dann die Möglichkeit, dem aktuellen Bildschirminhalt einen Namen zu geben und ihn in einer Datei zu speichern.

Die Statusleiste

Die Controlstatusleiste wird unten im Controlfenster angezeigt. Hier sehen Sie den aktuellen Status des Controls, die Anzahl der zur Zeit verbundenen Clients und die Anzahl der Objekte im Ordner. Während einer DFÜ-Verbindung werden hier auch die Kommunikationsinformationen angezeigt.

Zum Scannen von mehreren Clients ist das Scanfenster in die folgenden Abschnitte unterteilt:



Menüleiste

Die Menüleiste umfasst eine Reihe von Dropdownmenüs, die sich zum Zugriff auf die verschiedenen Tools und Konfigurationsprogramme verwenden lassen.

Die Symbolleiste

Die Schaltflächen in der Symbolleiste für ein mehrfaches Clientscanfenster haben die folgenden Funktionen: -

Die Schaltflächen "Voriger", "Auto" und "Nächster"

Sie können die automatische Zeitgebung in der Symbolleiste des Scanfensters ein- oder ausschalten oder sich von dort aus zwischen individuellen Clients vorwärts- oder zurückbewegen. Die Schaltfläche Voriger zeigt den vorigen gescannten Clientbildschirm an. Die Schaltfläche Nächster zeigt den nächsten Clientbildschirm im Scanzyklus an.

Anpassen

Es kann sein, dass der Client mit einer höheren Auflösung läuft als der Control. In diesem Fall wird die Größe seines Bildschirms durch die Wahl der Schaltfläche Anpassen an das Fenster, in dem er angezeigt wird, angepasst.

Vollbild

Beim Scannen im Vollbildmodus können Sie die Operation mit der frei positionierbaren Scansymbolleiste steuern.

Maximieren

Dient zum Vergrößern des Betrachtungsfensters eines Clients. Diese Schaltfläche ist abgeblendet, bis Sie ein Clientbetrachtungsfenster wählen. Um das Clientbetrachtungsfenster zu maximieren, klicken Sie auf die Schaltfläche Maximieren oder auf das Feld in der oberen rechten Ecke des Clientbetrachtungsfensters.

Sperren

Sperrt die Tastatur und Maus eines gewählten Clients.

Dialog

Startet eine Dialogsitzung zwischen einem Client und dem Control.

Teilen

Dient zum Betrachten eines Clients im Modus Teilen.

Erfassen

Es wird ein Schnappschuss vom aktuellen Clientbetrachtungsfenster gemacht. Sie erhalten dann die Möglichkeit, dem aktuellen Bildschirminhalt einen Namen zu geben und ihn in einer Datei zu speichern.

Die Statusleiste

Die Controlstatusleiste wird unten im Controlfenster angezeigt. Hier sehen Sie den aktuellen Status des Controls, die Anzahl der zur Zeit verbundenen Clients und die Anzahl der Objekte im Ordner. Während einer DFÜ-Verbindung werden hier auch die Kommunikationsinformationen angezeigt.

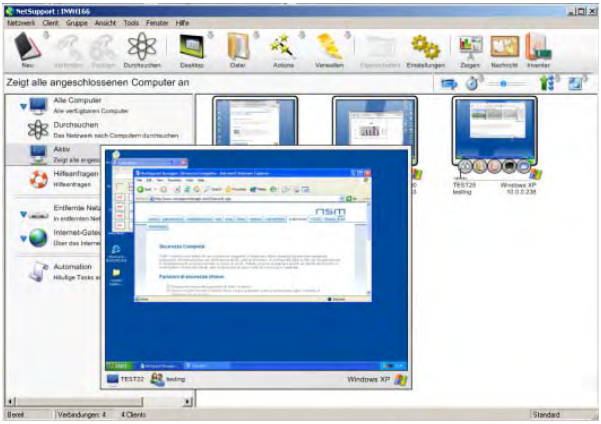
Miniaturansicht / Monitormodus

In der Miniaturansicht oder dem Monitormodus kann der Control, ähnlich wie bei der Scan-Funktion, mehrere Clientbildschirme gleichzeitig betrachten.

Beim Control wird eine angenehme Miniaturansicht der einzelnen verbundenen Clientbildschirme angezeigt, was eine schnelle und einfache Methode zur Überwachung der Clientaktivitäten darstellt. Während sich der Control im Monitormodus befindet, hat er weiterhin Zugriff auf das vollständige Sortiment an NetSupport-Funktionen, wie z. B. Betrachten, Dialog und Dateitransfer.

Ist die angezeigte Miniaturansicht größer als 128, erscheinen mehrere Symbole, die verschiedene Fernsteuerungsfunktionen darstellen. Wenn Sie auf das Symbol klicken, wird die betreffende Funktion für den Client aktiviert. Das Symbol ist markiert, sofern ein oder mehrere der Features aktuell von einem Client verwendet werden.

1. Blenden Sie die gewünschte Clientliste ein, indem Sie in der Strukturansicht des Controlfensters den entsprechenden Ordner auswählen. Es empfiehlt sich normalerweise, die Anzahl der angezeigten Miniaturansichten auf **verbundene** Clients zu beschränken.
2. Wählen Sie {Betrachten}{Miniaturansicht} im Dropdownmenü des Controlfensters.
   oder
   Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen leeren Bereich der Listenansicht und wählen Sie "Miniaturansicht".
   oder
   Klicken Sie auf das Monitorsymbol oben in der Listenansicht.



In der Listenansicht sind die Miniaturansichten für die einzelnen Clients angezeigt. Wenn Sie auf eine Miniaturansicht doppelklicken, wird eine Betrachtungssitzung zum entsprechenden Client geöffnet. Klicken Sie mit der rechten Maustaste, um alle verfügbaren Clientfunktionen einzublenden. Durch die Auswahl von mehreren Miniaturansichten können Sie die betreffenden Clients zum Beispiel in eine Dialogsitzung einladen.

Die Größe der Miniaturansicht lässt sich mit dem Schiebeschalter oben in der Listenansicht ändern. Wenn die angezeigte Miniaturansicht breiter ist als 128 werden in jeder Miniaturansicht der aktuell angemeldete Benutzer und das Betriebssystem angezeigt. Diese Daten sind auch beim Vergrößern eines Bildschirms verfügbar. Die Häufigkeit, mit der die angezeigten Daten aktualisiert werden, lässt sich in der Controlkonfiguration einstellen oder indem Sie auf das Symbol "Aktualisierungshäufigkeit" oben in der Listenansicht klicken.

1. Wählen Sie {Tools}{Konfigurationen} im Dropdownmenü des Controlfensters und wählen Sie die Konfiguration, die Sie aktualisieren möchten.

   oder

   Zum Ändern der aktuell geladenen Konfiguration wählen Sie {Betrachten}{Einstellungen für aktuelle Konfiguration} oder klicken Sie auf "Einstellungen" in der Symbolleiste.
2. Wählen Sie "Control-Schnittstelle – Einstellungen".
3. Ändern Sie die Eigenschaften der Miniaturansicht wunschgemäß.

Hinweis: Sie können die Miniaturansicht-Eigenschaften auch ändern, indem Sie das entsprechende Symbol auf der Miniaturansicht-Symbolleiste anklicken.

Einteilung von Clients in der Listenansicht

Clients lassen sich praktisch anhand einer Reihe von Kriterien einschließlich Betriebssystem, Verbindungstyp, usw. in Kategorien einteilen.

Einteilung von Clients in Kategorien

1. Wählen Sie {Betrachten}{Kategorien} im Dropdownmenü des Controlfensters.
2. Wählen Sie die Kategorie, in die Sie Ihre Clients einteilen möchten.
3. Die Clients werden nun in der Listenansicht nach Kategorie gruppiert.

Hinweis: Die Kategorieansicht wird nur unter Windows XP oder besser unterstützt.

Starten von Anwendungen auf Clientarbeitsstationen

Mit dieser Funktion können Sie eine Anwendung auf einem individuellen Client-PC oder einer Gruppe von Client-PCs starten (ausführen), ohne diese fernsteuern zu müssen. Es kann z. B. sein, dass Sie ein Setupprogramm als Teil eines Scripts oder einer Datei- oder Softwareverteilungsübung ausführen möchten.

Hinweis: Die Anwendung selbst muss auf der/den Clientarbeitsstation/en installiert oder für sie verfügbar sein.

Starten einer Anwendung auf einem Client-PC

1. Öffnen Sie den Ordner „Aktiv“ oder „Durchsuchen“ in der Baumansicht und wählen Sie den gewünschten Client aus.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Menüleiste des Controls die Option {Client} {Beim Client Ausführen}.

   Oder,

   Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den gewünschten Client und wählen Sie **Beim Client ausführen**.

   Oder,

   Klicken Sie auf das Aktionssymbol in der Symbolleiste des Controls und wählen Sie "Ausführen".
3. Das Dialogfeld **Anwendung ausführen** wird eingeblendet.

4. Geben Sie den Namen und den Pfad für die Anwendung, die Sie beim Client ausführen möchten, ein.
5. Markieren Sie das Feld **Zur Liste hinzufügen**, um sie zur zukünftigen Wiederverwendung in der Registerkarte **Gespeicherte Liste** zu speichern.
6. Bestätigen Sie die Beschreibung und den Pfad.
7. Klicken Sie auf **Ausführen**.

Hinweis: Wenn Sie Anwendungen nur für Clients, die angemeldet sind, ausführen wollen, wählen Sie die Option "Nur ausführen, wenn Client angemeldet".

Die Anwendung wird nun beim Client gestartet, und das Ergebnis der Operation wird im Feld **Ergebnisse** angezeigt.

Ausführen einer Anwendung bei einer Gruppe von Clients:

1. Öffnen Sie den Ordner „Alle Computer" in der Baumansicht.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die gewünschte Gruppe und wählen Sie "Beim Client ausführen".

   oder

   Wählen Sie {Gruppe}{Beim Client ausführen} im Dropdownmenü des Controlfensters.

   oder

   Klicken Sie auf das Aktionssymbol in der Symbolleiste des Controls und wählen Sie "Ausführen".
3. Das Dialogfeld Anwendung ausführen wird eingeblendet.
4. Geben Sie den vollständigen Pfad für die Anwendung, die Sie ausführen möchten, ein, und klicken Sie auf Ausführen.

Die Anwendung wird nun bei den Clients in der Gruppe gestartet, und das Ergebnis der Operation wird im Feld Ergebnisse angezeigt

Speichern der Informationen über die ausgeführte Anwendung zur späteren Wiederverwendung:

1. Öffnen Sie das Dialogfeld **Ausführen**.
2. Geben Sie den Namen und den Pfad für die Anwendung, die Sie beim Client ausführen möchten, ein.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Gespeicherte Liste**.
4. Bestätigen Sie die Beschreibung und den Pfad.
5. Markieren Sie das Feld **Symbolleiste zeigen.**
6. Klicken Sie auf **Hinzufügen** und dann auf **Schließen**.

Auf der Schnellausführenleiste erscheint eine Verknüpfungs-schaltfläche für das einfache Starten einer Anwendung.

Bearbeiten oder Entfernen von gespeicherten Ausführungsanwendungen

1. Öffnen Sie das Dialogfeld **Ausführen**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Gespeicherte Liste**.
3. Wählen Sie die Anwendung, die Sie bearbeiten oder aus der **Gespeicherten Liste** entfernen möchten.
4. Wählen Sie entweder **Bearbeiten** oder **Entfernen**.
5. Wenn Sie mit der Anpassung der **Gespeicherten Liste** fertig sind, wählen Sie **Schließen**.

Benutzerdefinierte Tools

Ein Control kann nicht nur Anwendungen auf Clientarbeitsstationen starten, sondern Sie können auch automatisch unter Verwendung eines definierten Tools eine Aufgabe auf einer Controlarbeitsstation ausführen. Diese Tools lassen sich auch zur Weiterverwendung auf andere Controlarbeitsstationen kopieren.

Hinzufügen eines Tools

1. Wählen Sie in den Dropdownmenüs des Controlfensters die Optionen {Tools} {Benutzerdefiniert – Bearbeiten}.

   oder

   Klicken Sie auf "Tools-Bearbeiten" in der Symbolleiste.
2. Das Dialogfeld **Benutzerdefinierte Tools** wird eingeblendet.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen**.
4. Das Dialogfeld **Tool hinzufügen** wird eingeblendet.
5. Wählen Sie, dass ein Programm- oder Scripttool hinzugefügt werden soll, indem Sie die entsprechende Registerkarte markieren.
6. Geben Sie die nötigen Informationen ein.
7. Klicken Sie auf OK.
8. Das Tool erscheint nun in der Liste.

Klicken Sie auf "Bearbeiten", um die Eigenschaften eines aufgeführten Tools zu ändern, oder auf "Löschen", um das Tool zu entfernen.

Ausführen eines Tools

1. Wählen Sie in den Dropdownmenüs des Controlfensters die Optionen {Tools} {Benutzerdefiniert}.
   oder
   Klicken Sie auf das Symbol "Tools" in der Symbolleiste.
2. Wählen Sie das Tool, das Sie ausführen möchten.
3. Das Tool wird automatisch ausgeführt.

Kopieren von Einstellungen für benutzerdefinierte Tools auf andere Controlarbeitsstationen

1. Wählen Sie im Controlkonfigurationsprogramm die Registerkarte **Dateispeicherorte**.
2. Klicken Sie im Abschnitt für die Extras-Datei auf die Schaltfläche **Ändern**.
3. Geben Sie einen anderen Speicherort oder Namen für die Extras-Datei ein.
4. Machen Sie diese Datei für die Controlarbeitsstation, die die betreffende Extras-Datei übernehmen soll, verfügbar.
5. Klicken Sie im Controlkonfigurationsprogramm der Arbeitsstation, {Registerkarte **Dateispeicherorte** – Abschnitt **Datei-Extras**}, auf die Schaltfläche **Ändern**.
6. Wählen Sie die neue Extras-Datei, und klicken Sie auf **Öffnen**.
7. Die neue Extras-Datei wird implementiert.

Zeigen des Controlbildschirms auf Clientbildschirmen

NetSupport ermöglicht nicht nur die Fernsteuerung von Clients, sondern auch das Zeigen Ihres Bildschirms an: -

- Einen gewählten individuellen Client
- Eine vordefinierte Gruppe von Clients
- Eine Ad hoc-Auswahl von Clients
- Wiedergabedateien lassen sich ebenfalls an Clients zeigen.

Hinweise:

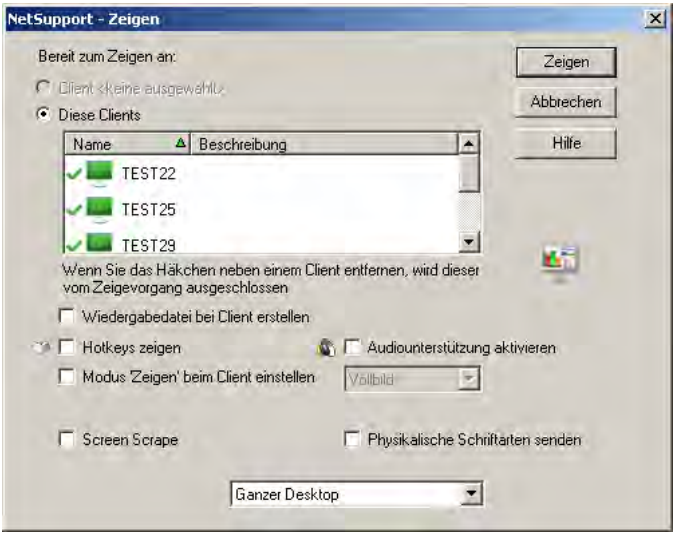
- Während eines Zeigevorgangs werden von NetSupport in Echtzeit alle vom Control unternommenen Aktionen angezeigt. Zusätzlich dazu hat der Control die Möglichkeit, Hotkeys, z. B. STRG+V, zu aktivieren um sicherzustellen, dass alle vom Control durchgeführten Aktionen für die Clients während des Zeigens sichtbar sind. Bei Verwendung einer Reihe von Tastenkombinationen, z. B.. ALT+V+T, zeigt NetSupport jeweils nur zwei aufeinanderfolgende Tastendrücke auf einmal an. Die Tastenkombinationen erscheinen nur, wenn Ihre Taskleiste aktiv ist.
- Beim Zeigen des Controlbildschirms an Clients werden die Bildschirminformationen nacheinander an die einzelnen Clientcomputer gesendet. In gewissen Netzwerk-umgebungen, in denen nur eine beschränkte Bandbreite verfügbar ist, oder beim Zeigen an einen größere Anzahl Computer, kann sich dies auf die Leistung auswirken. Unter diesen Umständen lässt sich die Funktion Zeigevorgang broadcasten aktivieren. Mit dieser Funktion werden die Bildschirminformationen an alle Computer gleichzeitig gesendet, was die Übertragungsgeschwindigkeit erhöht. Diese Funktion verringert zwar den gesamten, von NetSupport erzeugten Netzwerkverkehr, aber sie erzeugt gleichzeitig zusätzliche Broadcastpakete in Ihrem Netzwerk. Es wird daher empfohlen, vor der Verwendung dieser Funktion den Rat Ihres Netzwerkadministrators herbeizuziehen**.**
- Die Funktion “Zeigevorgang broadcasten” wird nur in Version 7.10 oder besser unterstützt.

Zeigen eines Controlbildschirms

1. Wählen Sie den verbundenen Client, an den Sie zeigen möchten.
2. Wählen Sie im Dropdownmenü die Option {Extras} {Zeigen}.

   Oder,

   Klicken Sie auf das Desktopsymbol in der Symbolleiste des Controls und wählen Sie "Zeigen".
3. Das Dialogfeld **NetSupport Zeigen** wird eingeblendet.



In diesem Dialogfeld müssen Sie den Client, oder die Clients, an den/die Sie Ihren Bildschirm zeigen möchten, auswählen. Wenn Sie nur mit einem Client verbunden sind oder vor der Wahl der Zeigefunktion einen spezifischen Client ausgewählt haben, erscheint dieser als individuelle Option. Wenn Sie nur an diesen Client zeigen möchten, klicken Sie auf **Zeigen**, oder sonst treffen Sie Ihre Auswahl folgendermaßen:

Diese Clients

Diese Liste zeigt alle verbundenen Clients und ihre Beschreibungen an. Wenn Sie nur mit einem Client verbunden sind, ist diese Liste deaktiviert. Wenn Sie die Clients, an die Sie zeigen möchten, gewählt haben, klicken Sie auf **Zeigen**.

Wiedergabedatei bei Client erstellen

Die Zeigesitzung lässt sich aufzeichnen und in einer Wiedergabedatei speichern, so dass sie Clients später wieder abspielen können.

Hotkeys zeigen

Um sicherzustellen, dass alle vom Control durchgeführten Aktionen für die Clients während des Zeigens sichtbar sind, können Sie die Verwendung von Hotkeys aktivieren. Alle vom Control verwendeten Tastenkombinationen, z. B. STRG+V, werden in einer Sprechblase auf den Control- und Clientbildschirmen angezeigt.

Hinweise:

- Bei Verwendung einer Reihe von Tastenkombinationen, z. B.. ALT+V+T, zeigt NetSupport jeweils nur zwei aufeinanderfolgende Tastendrücke auf einmal an.
- Dieses Hilfsprogramm wird nur unter Windows 2000, XP oder besser unterstützt.

Modus “Zeigen” beim Client einstellen (Im Fenster, Vollbild oder Fenster maximieren)

Mit dieser Option können Sie entweder in einem kleinen Fenster, als Vollbild oder mit maximierter Fenstergröße beim Client zeigen. Beim Zeigen in den Modi “Im Fenster” und “Fenster maximieren” sind die Maus und Tastatur des Clients nicht gesperrt.

Audiounterstützung aktivieren

Dies schaltet die Audiounterstützung ein. Wenn Sie nur an einen Client zeigen, können sowohl der Control, als auch der Client sprechen. Wenn Sie an viele Clients zeigen, kann nur der Control sprechen (eine Durchsage machen).

Screen Scrape

Die bevorzugte und effizienteste Methode von NetSupport zur Erfassung von Bildschirmdaten ist ein Hook im Videotreiber der betrachteten Arbeitsstation. Manchmal funktioniert diese Methode jedoch nicht, da gewisse Anwendungen den Treiber umgehen. In solchen Fällen können Sie den Modus "Screen Scrape" aktivieren, um einen Schnappschuss vom Bildschirm anzufertigen. Dies beeinträchtigt das Netzwerk zwar stärker, liefert aber immerhin eine genaue Darstellung des Clientbildschirms.

Physikalische Schriftarten senden.

Um bei einem Informationsaustausch dieser Art den gesendeten Datenumfang zu verringern, übermittelt NetSupport die Schriftartinformationen nach Verweis. Die Zielarbeitsstation wird auf ihre eigenen internen Schriftartzuordnungen verwiesen, um eine passende Übereinstimmung mit der gesendeten zu finden. In den meisten Fällen werden dieselben Schriftarten verfügbar sein, aber sollte dies nicht zutreffen, können Sie die vollständigen Informationen senden. Markieren Sie zur Aktivierung dieses Feld.

Wählen Sie aus, was Sie zeigen möchten

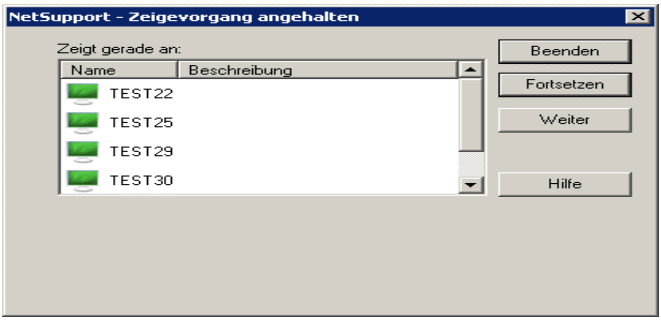
NetSupport stellt fest, ob der Control mehrere Monitore ausführt. Sie können in der Dropdownliste den Monitor auswählen, den Sie zeigen möchten. Wenn Sie nicht sicher sind, welches der richtige Bildschirm ist, klicken Sie auf "Identifizieren". Oder wählen Sie "Ganzer Desktop", um alle zu zeigen.

Beenden des Zeigevorgangs

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **NetSupport** in der Taskleiste.

   Oder,

   Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Schaltfläche NetSupport in der Taskleiste.
2. Hierdurch wird das Dialogfeld **Zeigt** eingeblendet.



Die Schaltflächen haben die folgenden Zwecke: -

Beenden

Beendet die Zeigefunktion und gibt den Bildschirm und die Tastatur des Clients frei.

Fortsetzen

Nimmt den Zeigevorgang wieder auf.

Weiter
Der Bildschirm und die Tastatur des Clients bleiben gesperrt, während Sie beim Control andere Arbeiten vorbereiten.

Hinweise: Um vom Control an einen Client zeigen zu können, müssen Sie vorher die Clientprogramme auf der Controlarbeitsstation installiert haben. Eine Aktivierung ist allerdings nicht nötig.

Zeigen eines Clientbildschirms auf mehreren Clientbildschirmen

Mit NetSupport können Sie den Controlbildschirm an mehrere verbundene Clients zeigen. Es ist auch möglich, einen Clientbildschirm an mehrere andere verbundene Clients zu zeigen. Man nennt dies **Vorzeigen**.

Es kann z. B. sein, dass auf Arbeitsstation_1 eine Anwendung, die Sie an die Buchhaltungsabteilung zeigen möchten, installiert ist. Wenn Sie daher Arbeitsstation_1 betrachten und sie dann an alle Mitglieder der Buchhaltungsabteilung zeigen, können diese nun den Bildschirm von Arbeitsstation_1 ebenfalls sehen.

Zeigen eines Clientbildschirms an Clients

1. Stellen Sie eine Verbindung zu den Clients, an die Sie zeigen, und zu dem Client, den Sie betrachten möchten, her.
2. Betrachten Sie den Client, dessen Bildschirm Sie zeigen möchten.
3. Wählen Sie im Dropdownmenü die Option {Extras} {Zeigen}.

   Oder,

   Wählen Sie in der Symbolleiste das Symbol **Zeigen**.
4. Wählen Sie **An 'diese Clients' zeigen**.
5. Schließen Sie den Client, den Sie gerade betrachten, von der Zeigefunktion aus: Dies erfolgt durch die Änderung des grünen Häkchens zu einem roten Kreuz. Wenn Sie dies nicht getan haben, erscheint eine Fehlermeldung, die Ihnen mitteilt, dass der Control nicht an diesen Client zeigen kann, während Sie ihn betrachten.
6. Klicken Sie zum Beginn der Zeigefunktion auf **Zeigen**.

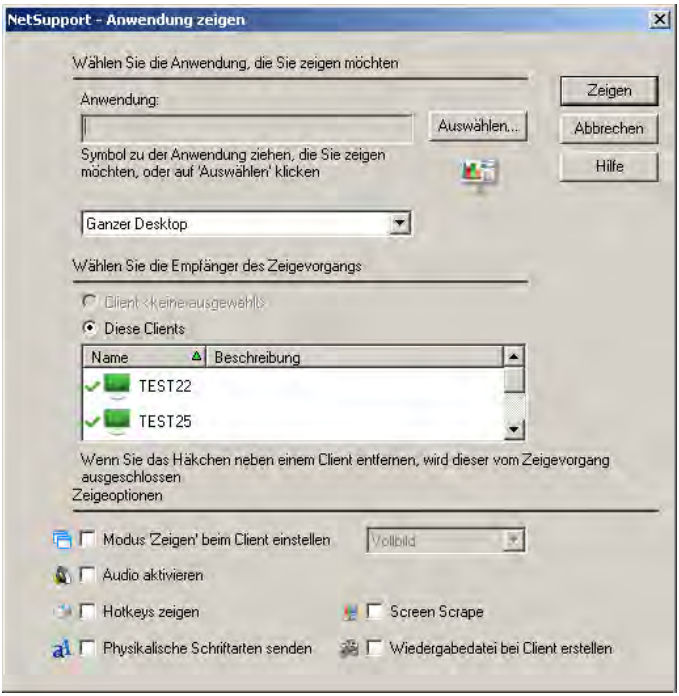
Der Clientbildschirm, den Sie betrachten, wird an andere Clients gezeigt. Sie können zur Anzeige eines größeren Bereichs des Clientbildschirms Funktionen wie **Anpassen** und **Vollbild** verwenden.

Anwendung zeigen

Die Funktion Zeigen ermöglicht die Anzeige des Controlbildschirms bei Client. Wenn jedoch beim Control mehrere Programme geöffnet sind, kann es sein, dass Sie nur eine Anwendung zeigen möchten.

Zeigen einer Anwendung

1. Wählen Sie {Tools}{Anwendung zeigen} im Dropdownmenü des Controlfensters.
2. Das Dialogfeld "Anwendung zeigen" wird eingeblendet.



3. Ziehen Sie das Symbol zur gewünschten Anwendung auf dem Desktop des Controls und lassen Sie es dort los. (Während Sie die Maus im Desktop herumbewegen, erscheint nun um die gewählte Anwendung herum ein rosa Rand.)

   Oder

   Klicken Sie auf "Auswählen" und wählen Sie in der angezeigten Liste die gewünschte Anwendung.

Hinweis: NetSupport stellt fest, ob der Control mehrere Monitore ausführt. Sie können in der Dropdownliste den Monitor auswählen, auf dem sich die gewählte Anwendung befindet. Wenn Sie nicht sicher sind, welches der richtige Bildschirm ist, klicken Sie auf "Identifizieren". Wenn nur ein Monitor erkannt wird, wählen Sie "Ganzer Desktop".

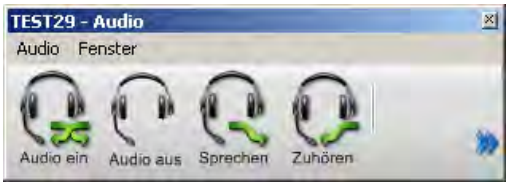
4. Wählen Sie die Clients, an die Sie zeigen möchten.
5. Legen Sie gegebenenfalls zusätzliche Zeigeoptionen fest.
6. Klicken Sie auf "Zeigen".

Verwendung der Audiounterstützung

In NetSupport können Sie hörbare Kommunikationen zu verbundenen Clients über Mikrofon, Kopfhörer und Lautsprecher durchführen. Dies ist möglich, während Sie den Bildschirm eines Clients betrachten, Ihren Bildschirm an einen Client auf seiner Arbeitsstation zeigen oder außerhalb einer Fernsteuerungssitzung durch Auswahl des gewünschten Clients. Die Audiofunktion von NetSupport ist nur dann verfügbar, wenn auf den Arbeitsstationen die Audiounterstützung installiert ist.

Verwendung der Audiounterstützung

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den gewünschten Client in der Listenansicht und wählen Sie "Audio".
2. Die Symbolleiste "Audio" wird eingeblendet.



Von hier aus haben Sie folgende Optionen: -

- Die Audiofunktion ein- oder ausschalten
- Nur den Control oder den Client zum Sprechen aktivieren
- Die Mikrofonempfindlichkeit einstellen
- Die Audioqualität einstellen

Verwenden der Audiounterstützung während des Betrachtens

1. Klicken Sie in der Symbolleiste im Betrachtungsfenster auf die Schaltfläche **Audio**.
2. Das Dialogfeld Audiooptionen wird eingeblendet. Es handelt sich hierbei um dieselben Optionen wie auf der Symbolleiste "Audio".

Mit der Schaltfläche **Mute** auf der Symbolleiste lassen sich der Lautsprecher und das Mikrofon ein- und ausschalten.

Verwenden der Audiounterstützung während des Zeigens

1. Wählen Sie im Dialogfeld **NetSupport Zeigen** das Kontrollkästchen **Audiounterstützung aktivieren**.
2. Wenn Sie nur an einen Client zeigen, können sowohl der Control als auch der Client sprechen. Wenn Sie an mehrere Clients zeigen, ist die Durchsagefunktion nur beim Control aktiv.

Während dieser Sitzungen gelten die unter der Option Control-Konfigurationsprogramm: Audio vorgenommenen Audioeinstellungen.

Verwendung der Audiounterstützung für eine Durchsage

Mit dieser Funktion können Sie die Audiodurchsage an die Kopfhörer oder Lautsprecher aller gewählten Clients senden. Diese können den Control dann hören, aber sie können nicht antworten.

Machen einer Durchsage

1. Klicken Sie in der Dropdown-Menüleiste des Controlfensters auf {Extras} {Durchsage}.
2. Das Dialogfeld **Durchsage** wird eingeblendet. Schließen Sie Clients in die Durchsage ein (grünes Häkchen) oder von ihr aus (rotes Kreuz), und klicken Sie dann auf die Schaltfläche Durchsage.
3. Dann wird ein Dialogfeld mit der Mitteilung, dass Sie jetzt eine Durchsage machen können, eingeblendet. Wenn Sie fertig gesprochen haben, klicken Sie auf **OK**.

Einstellung der Mikrofon- und Lautsprecherlautstärke

Sie können die Audioeinstellungen in NetSupport an die Fähigkeiten Ihrer Multimedia-Arbeitsstationen oder zur Feineinstellung der Leistung anpassen. Beachten Sie dabei jedoch Folgendes: je höher die gewählte Soundqualität, desto größer die Datenmenge, die gesendet werden muss. Hierdurch kann die Bildschirm-Aktualisierungsgeschwindigkeit von langsameren Computern beeinträchtigt werden.

Zugriff auf die Lautstärkeregler

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Lautsprechersymbol in der Taskleiste.

Zur Änderung von anderen Optionen, wie z. B. der Soundqualität, führen Sie eine der folgenden Maßnahmen durch:-

Globale Methode (Ändert die Standardeinstellungen für alle Clients)

1. Wählen Sie im Dropdownmenü des Controlfensters die Optionen {Ansicht}{Einstellungen für aktuelle Konfiguration} {Fernsteuerung – Audio}.

Individuelle Clientmethode (Während Sie den Client betrachten)

1. Wählen Sie im Dropdownmenü des Controlfensters die Optionen {Ansicht} {Einstellungen für Client– Audio}.

   Oder,

   Klicken Sie in der Symbolleiste des Ansichtsfensters auf die Schaltfläche **Einstellungen**, und wählen Sie die Registerkarte **Audio**.

   Oder,

   Klicken Sie in der Symbolleiste des Ansichtsfensters auf die Schaltfläche **Audio**.

In beiden Fällen wird das Dialogfeld **Audioeinstellungen** eingeblendet. In diesem können Sie die folgenden Eigenschaften einstellen.

Änderung der Lautstärkeeinstellungen

Empfindlichkeit	Mikrofonempfindlichkeit
Mikrofon	Lautstärke des Mikrofons
Lautsprecher	Lautstärke der Lautsprecher
Wave	Lautstärke der Soundeffekte des Betriebssystems

Aktivierungsoptionen

Ein	Audio einschalten
Aus	Audio ausschalten
Sprechen	Die Audiofunktion des Controls auf “nur sprechen” einstellen
Zuhören	Die Audiofunktion des Controls auf “nur zuhören” einstellen

NetSupport Video Player

NetSupport bietet eine außergewöhnliche Multimediaunterstützung mit vollständigen Audio-, Video- und Fernsteuerungsfähigkeiten.

Der NetSupport Video Player lässt sich nicht nur zur Betrachtung einer Videodatei auf einer individuellen Arbeitsstation verwenden, sondern die Kombination der Fernsteuerungsfähigkeiten von NetSupport mit vollständiger Audiounterstützung ermöglicht Ihnen auch die Verwendung dieses Tools zur Verbesserung von Trainingssitzungen und Vorführungen. Durch die Ausführung einer Zeigefunktion mit nachfolgendem Start des NetSupport Video Players können alle Clients Videodateien mit vollständiger Audiounterstützung auf ihren eigenen Arbeitsstationen betrachten.

Der Video Player unterstützt alle standardmäßigen Videodateien, z. B. avi und mpg. Der Video Player läuft lokal auf den einzelnen Clientarbeitsstationen, und der Zugriff auf die Videodatei ist lokal oder auf einem Netzlaufwerk möglich. Wenn Videodateien lokal gespeichert sind, ist der Netzwerkverkehr auf die Steuerelemente des Video Players und die Synchronisierung beschränkt und ist daher minimal, was die gleichzeitige Kontrolle von Videosequenzen auf einer größeren Anzahl von Arbeitsstationen ermöglicht.

Wenn Videodateien auf einem Netzlaufwerk gespeichert sind und Clients Dateien überall auf dem Netzwerk abrufen müssen, wirkt sich dies stärker auf das Netzwerk aus. Der Video Player läuft immer noch lokal auf jeder einzelnen Arbeitsstation, aber auf die Datei, die die Videoinformationen enthält, wird über das Netzwerk zugegriffen. Um eine optimale Leistung zu gewährleisten, speichern Sie die Videodateien lokal auf den einzelnen Arbeitsstationen. Es ist möglich, hierzu die Funktion Dateiverteilung zu verwenden.

Andere Faktoren, die einen Einfluss ausüben:

- Die Anzahl der Clientarbeitsstationen, die auf die Datei zugreifen;
- Die Geschwindigkeit des Netzwerks, z. B.: 10/100 MB;
- Die Größe der Videodatei;
- Die Speicher-/Leistungsspezifikation der Clientarbeitsstation;
- Anderer Verkehr im Netzwerk.

Hinweise

- Wenn eine Clientarbeitsstation Dateien von einem Server abrufen muss, stellen Sie für einen reibungslosen Ablauf sicher, dass die betreffende Clientarbeitsstation ausreichende Zugriffsrechte auf das relevante Laufwerk und die Dateien besitzt.
- Die Anzeigequalität hängt vom Videoadapter der jeweiligen Arbeitsstation und der Konfiguration der Bildschirmauflösung ab.

Abspielen einer Videodatei auf einer Arbeitsstation

1. Führen Sie eine Zeigefunktion an die Clientarbeitsstationen, die die Videodatei betrachten sollen, aus.
2. Starten Sie während des Zeigevorgangs den NetSupport Video Player, indem Sie in der NetSupport-Programmgruppe auf das Video Player-Symbol von NetSupport School doppelklicken.

   Oder,

   Starten Sie den NetSupport Video Player über die Befehlszeile.
3. Die Systemsteuerung für den NetSupport Video Player wird eingeblendet.
4. Wählen Sie in den Dropdownmenüs des NetSupport Video Players die Optionen {Datei} {Öffnen}, um dann die gewünschte Videodatei auswählen zu können.
5. Unter der Symbolleiste wird dann der Videobildschirm des NetSupport Video Players, in dem die gewählte Datei geladen und abspielbereit ist, eingeblendet.

Hinweis: Der Video Player von NetSupport verwendet die auf Ihrem Betriebssystem installierte Audiounterstützungssoftware und -hardware; stellen Sie diese bitte Ihren Bedürfnissen entsprechend ein.

6. Klicken Sie in der Symbolleiste des Video Players auf die Schaltfläche **Play**.

   Oder,

   Wählen Sie in den Dropdownmenüs des Video Players die Optionen {Play} {Play}.

Anhalten oder Beenden einer Videodatei und Rückkehr zum Anfang, während sie abgespielt wird

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf die Schaltfläche **Pause** oder **Stop**.

   Oder,

   Wählen Sie in den Dropdownmenüs des Video Players die Optionen {Play} {Stop oder Pause}.

Hinweis: Wenn Sie den Befehl **Pause** verwenden, werden alle Videobildschirme von Clients, an die Sie die Videodatei gerade zeigen, dunkel geschaltet.

Rückkehr an den Anfang oder Vorspulen zum Ende einer Videodatei

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf die Schaltfläche **Start**, um an den Anfang der Videodatei zurückzukehren.

   Oder,

   Wählen Sie in den Dropdownmenüs des Video Players die Optionen {Play} {Start}.

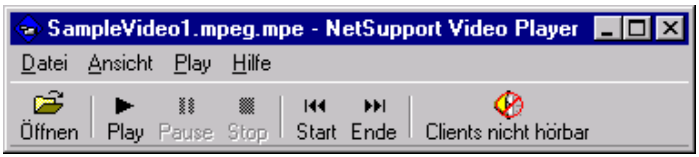
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf die Schaltfläche **Ende**, um zum Ende der Videodatei vorzuspulen.

   Oder,

   Wählen Sie in den Dropdownmenüs des Video Players die Optionen {Play} {Ende}.

Systemsteuerung für den NetSupport Video Player

Die Systemsteuerung für den Video Player funktioniert auf ähnliche Weise wie alle Audio- und visuellen Hilfsmittel. Es folgt eine detaillierte Beschreibung.



Menü "Datei"

Das Dropdownmenü "Datei" enthält die folgenden Optionen:

Öffnen
Ermöglicht die Auswahl und das Laden der gewünschten Videodatei.

Schließen
Schließt die geöffnete Videodatei.

Beenden
Fährt den Video Player herunter.

Menü "Ansicht"

Das Dropdownmenü "Ansicht" enthält die folgenden Optionen:

Textbezeichnungen
Dient zum Ein- und Ausblenden von Textbezeichnungen in der Symbolleiste des Video Players.

Symbolleiste
Dient zum Ein- und Ausblenden der Symbolleiste des Video Players.

Statusleiste
Dient zum Ein- und Ausblenden der Statusleiste des Video Players.

Zoom
Ändert die Größe des Videobildschirms.

Menü "Play"

Das Dropdownmenü "Play" enthält die folgenden Optionen:

Play
Startet die geladene Videodatei.

Stop
Kehrt an den Anfang der geladenen Videodatei zurück.

Pause
Schaltet den Videobildschirm des Clients dunkel und hält die Videodatei auf der Controlarbeitsstation an.

Start
Kehrt zum Anfang der Videodatei zurück.

Ende
Spult zum Ende der Videodatei vor.

Clients nicht hörbar
Wenn Clients beim Betrachten eines Videos keine Kopfhörer verwenden, können die Geräusche von den einzelnen Arbeitsstationen störend wirken. Mit dieser Option können Sie den Ton auf den Clientarbeitsstationen ausschalten, während der Controlcomputer hörbar bleibt.

Menü "Hilfe"

Bietet den Zugriff auf die Online-Hilfe und allgemeine Informationen zur Version, dem Lizenznehmer, dem technischen Support und der Kompression.

Wiedergabedateien verwenden

Während einer Fernsteuerungssitzung lassen sich Bildschirm-, Tastatur- und Mausaktivitäten auf Client- oder Control-PCs aufzeichnen, in einer Datei speichern und wieder abspielen. Wenn die PCs für Audio konfiguriert sind, lassen sich ferner alle hörbaren Stimmen aufzeichnen.

Ein Control kann durch Aktivierung der entsprechenden Konfigurationsoptionen bestimmen, wie und wann solche Aufnahmen stattfinden:

- Lokale Aufnahme
- Auf individuellen oder allen Client PCs

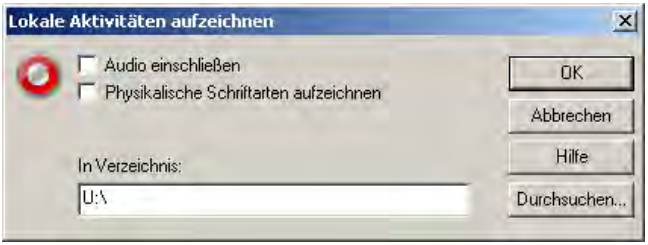
Lokale Aktivitäten aufzeichnen

Aktivitäten auf dem lokalen Computer lassen sich aufzeichnen und wieder abspielen. Die Wiedergabedatei kann ggf. auch an entfernte Clients ‘gezeigt’ werden.

1. Wählen Sie {Tools}{Aufzeichnen} im Dropdownmenü des Controlfensters. Das Dialogfeld Lokale Aktivitäten aufzeichnen wird eingeblendet.

   oder

   Klicken Sie auf das Desktopsymbol in der Symbolleiste des Controls und wählen Sie "Aufzeichnen".



2. **Audio einschließen**

   Wenn die Arbeitsstation für Audio konfiguriert ist, können Sie zusätzlich zur Aufzeichnung der Bildschirm-, Maus- und Tastaturaktivitäten alle hörbaren Stimmen aufzeichnen. Markieren Sie zur Aktivierung dieses Feld.

3. **Physikalische Schriftarten aufzeichnen**

   Um bei einem Informationsaustausch dieser Art den gesendeten Datenumfang zu verringern, übermittelt NetSupport die Schriftartinformationen nach Verweis. Die Zielarbeitsstation wird auf ihre eigenen internen Schriftartzuordnungen verwiesen, um eine passende Übereinstimmung mit der gesendeten zu finden. In den meisten Fällen werden dieselben Schriftarten verfügbar sein, aber sollte dies nicht zutreffen, können Sie die vollständigen Informationen senden. Markieren Sie zur Aktivierung dieses Feld.

4. **Im Verzeichnis**

   Geben Sie an, wo Sie die Wiedergabedateien speichern möchten. Um die einzelnen Dateien zu identifizieren, werden den Dateinamen das Wort "lokal" und das Datum/die Zeit der Aufnahme vorgesetzt.

5. Klicken Sie auf "OK", um mit der Aufnahme zu beginnen. Das Aufnahmesymbol erscheint in der Taskleiste.
6. Um die Aufzeichnung zu beenden, doppelklicken Sie auf das Aufnahmesymbol.

Aufzeichnen von Wiedergabedateien auf Client PCs

Aktivitäten auf entfernten PCs werden aufgezeichnet, wenn ein Control einen Client ‘betrachtet’, der zum Aufzeichnen von Wiedergabedateien konfiguriert ist. Die Option lässt sich auf individueller Clientebene aktivieren oder global einstellen.

Wiedergabedateien für alle betrachteten Clients aufzeichnen

Mit diesem Verfahren kann der Control bei jedem ‘Betrachten’ eines Client PCs eine Wiedergabedatei erstellen. Die Einstellungen lassen sich auf die aktuelle Controlkonfiguration oder eine ‘benannte’ Konfiguration anwenden.

1. Zum Ändern der aktuellen Konfiguration wählen Sie {Betrachten}{Einstellungen für aktuelle Konfiguration} im Dropdownmenü des Controlfensters.

   oder

   Klicken Sie auf "Einstellungen" in der Symbolleiste.

   oder

   Um die Änderungen auf eine benannte Konfiguration anzuwenden, wählen Sie {Tools}{Konfigurationen} im Dropdownmenü des Controlfensters. Wählen Sie die benannte Konfiguration und klicken Sie auf "Einstellungen".

2. Das Dialogfeld "Einstellungen für Konfiguration" wird eingeblendet.
3. Wählen Sie Sicherheit - Wiedergabedateien und aktivieren Sie die entsprechenden Optionen. Weitere Informationen finden Sie unter *Konfiguration des Controls - Sicherheitsoptionen – Wiedergabedateien*.

Wiedergabedateien für individuelle Clients aufzeichnen

Dieses Verfahren ermöglicht das Erstellen von Wiedergabedateien auf Rechnern, bei denen in der Clientkonfiguration die Option "Wiedergabedateien aufzeichnen" aktiviert ist.

1. Führen Sie auf den gewünschten PCs das erweiterte Clientkonfigurationsprogramm aus.
2. Wählen Sie das Profil, das Sie ändern möchten.
3. Wählen Sie Sicherheit - Wiedergabedateien und aktivieren Sie die entsprechenden Optionen. Weitere Informationen finden Sie unter *Konfiguration des Clients - Sicherheitsoptionen – Wiedergabedateien*.

Ansehen von Wiedergabedateien

Wiedergabedateien lassen sich von Controls mit entsprechenden Zugriffsebenen ansehen und dann ihrerseits an Clients zeigen.

Auf lokaler Ebene bietet NetSupport Client ferner eine Wiedergabeoption, die Clients das Starten von Dateien ermöglicht.

Beim Control

1. Wählen Sie {Tools}{Wiedergabe} im Dropdownmenü des Controlfensters.

   oder

   Klicken Sie auf das Desktopsymbol in der Symbolleiste des Controls und wählen Sie "Wiedergabe".
2. Bewegen Sie sich in das Verzeichnis, in dem die Wiedergabedateien gespeichert sind.
3. Wählen Sie die Datei, die Sie wieder abspielen möchten.
4. Klicken Sie auf “Öffnen”. Das Wiedergabefenster wird eingeblendet. Verwenden Sie zum Starten/Beenden der Datei die Wiedergabesteuerelemente.

Beim Client

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das NetSupport Clientsymbol in der Systemablage und wählen Sie "Wiedergabe".

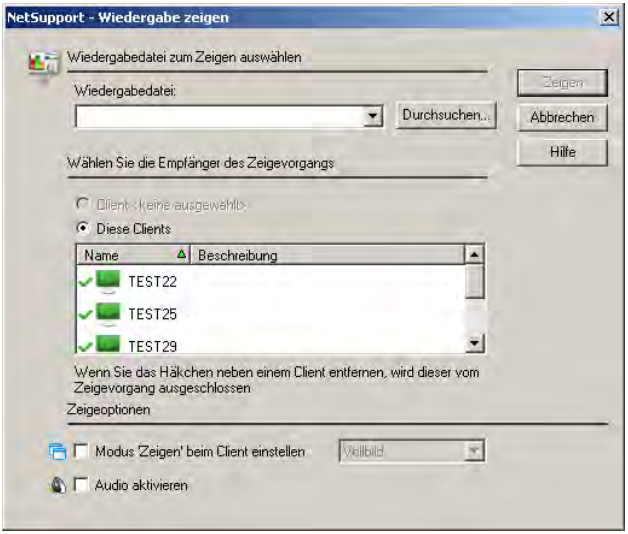
   oder

   Doppelklicken Sie auf das Clientsymbol und wählen Sie {Befehle}{Wiedergabe} im Dropdownmenü.
2. Bewegen Sie sich in das Verzeichnis, in dem die Wiedergabedateien gespeichert sind.
3. Wählen Sie die Datei, die Sie wieder abspielen möchten.
4. Klicken Sie auf “Öffnen”. Das Wiedergabefenster wird eingeblendet. Verwenden Sie zum Starten/Beenden der Datei die Wiedergabesteuerelemente.

Zeigen von Wiedergabedateien an Clients

Wiedergabedateien lassen sich von individuellen Controls und Clients beobachten. Der Control hat ferner die Möglichkeit, eine spezifische Datei an mehrere Clients zu ‘zeigen’.

1. Wählen Sie {Tools}{Wiedergabe zeigen} im Dropdownmenü des Controlfensters.
2. Es erscheint das Dialogfeld „Wiedergabe zeigen“.

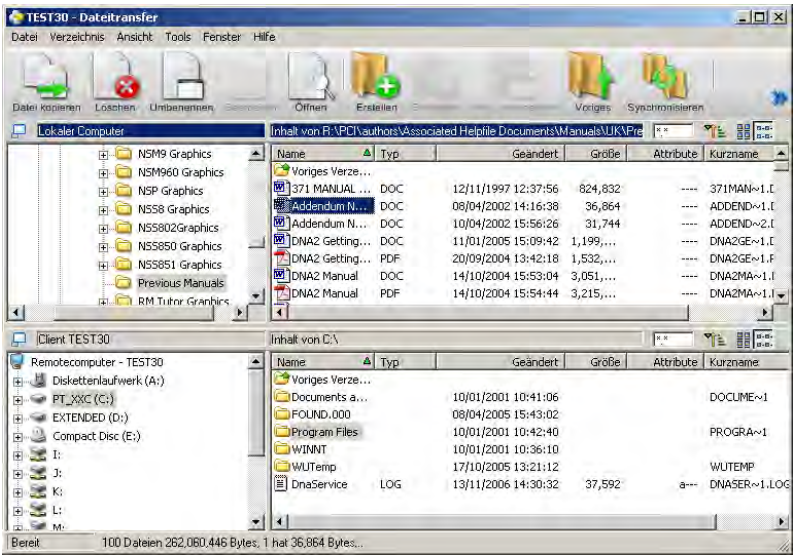


3. Suchen Sie nach der gewünschten Wiedergabedatei und wählen Sie diese aus.
3. Wählen Sie in der Clientliste die Clients, an die die Wiedergabedatei gezeigt werden soll.
4. Legen Sie gegebenenfalls zusätzliche Zeigeoptionen fest.
5. Klicken Sie auf "Zeigen".
6. Auf dem Controlcomputer wird das Wiedergabefenster geöffnet und die Wiedergabedatei wird bei den gewählten Clients abgespielt.
7. Klicken Sie in der Symbolleiste des Wiedergabefensters auf "Ende", um den Zeigevorgang zu beenden.

Dateitransfer

Das Dateitransferfenster

Wenn Sie eine individuelle Dateitransferoperation auswählen, wird das Fenster **Dateitransfer** eingeblendet. Die einfachste Methode für den Dateitransfer ist das Ziehen der Dateien von einem Ort an einen anderen.



Das Dateitransferfenster ist in fünf Bereiche unterteilt: -

Die Titelleiste

Dies zeigt an, mit welchem Client das vorliegende Dateitransferfenster gerade arbeitet.

Die Menüleiste

Die Menüleiste enthält eine Reihe von Dropdownmenüs, mit denen Sie auf die verschiedenen Tools und Konfigurationsprogramme zugreifen können.

Die Symbolleiste

Die Symbolleiste enthält Verknüpfungen zu vielen der am häufigsten verwendeten Aufgaben und Tools. Wenn Sie auf ein bestimmtes Objekt doppelklicken, gelangen Sie direkt zu der betreffenden Aufgabe oder Funktion, ohne sich durch die Dropdownmenüs bewegen zu müssen. Bewegen Sie den Cursor über ein Symbol, damit eine kurze Beschreibung seiner Funktion eingeblendet wird.

Das lokale Fenster

Das lokale Fenster zeigt auf der linken Seite eine Strukturansicht der Verzeichnisse des Controls und auf der rechten Seite eine Listenansicht des Inhalts dieser Verzeichnisse an. Wenn Sie mit der rechten Maustaste auf ein beliebiges Objekt in einer der Spalten der Listenansicht klicken, wird eine Reihe kontextbezogener Funktionen verfügbar.

Das Remotefenster

Das Remotefenster zeigt auf der linken Seite eine Strukturansicht der Verzeichnisse des Clients und auf der rechten Seite eine Listenansicht des Inhalts dieser Verzeichnisse an. Wenn Sie mit der rechten Maustaste auf ein beliebiges Objekt in einer der Spalten der Listenansicht klicken, wird eine Reihe kontextbezogener Funktionen verfügbar.

Kopieren von Dateien und Verzeichnissen

NetSupport beinhaltet fortgeschrittene Dateitransferfunktionen, mit denen Sie Dateien von einem Control und Client übertragen können.

Hinweis: Zur Leistungsverbesserung verwendet NetSupport Manager Delta-File-Transfer-Technologie, d. h. dass nur die veränderten Teile einer Datei, die u. U. bereits im Zielverzeichnis vorhanden ist, übertragen werden. Dies kann besonders bei der Aktualisierung von Datenbankdateien zwischen zwei Speicherorten, wo entweder die Bandbreitennutzung oder Verfügbarkeit eine wichtige Rolle spielen, nützlich sein.

Kopieren von Dateien und Verzeichnissen von einem Control zu einem Client

1. Wählen Sie den gewünschten Client in der Listenansicht.
2. Wählen Sie {Client}{Dateitransfer} im Dropdownmenü des Controls.

   oder

   Klicken Sie auf das Dateisymbol in der Symbolleiste des Controls und wählen Sie "Dateitransfer".

   oder

   Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Clientsymbol in der Listenansicht und wählen Sie "Dateitransfer".

   oder

   Wenn Sie am Betrachten des Clients sind, wählen Sie in der Symbolleiste des Betrachtungsfenster die Option "Dateitransfer".
3. Das Fenster Dateitransfer zum betreffenden Client wird geöffnet.
4. Wählen Sie in der Clientstrukturansicht das Ziellaufwerk oder -verzeichnis, in das die Objekte kopiert werden sollen.
5. Wählen Sie in der Controlliste das/die Objekt(e), die zum Client kopiert werden sollen.
6. Klicken Sie in der Symbolleiste auf die Schaltfläche **Datei kopieren**.
7. Es wird ein Bestätigungsdialogfeld eingeblendet. Klicken Sie auf **Ja**.

Hinweis: Das/die gewünschte(n) Element(e) kann/können auch aus der Controlansicht verschoben und im gewünschten Verzeichnis in der Clientansicht losgelassen werden.

Kopieren von Dateien und Verzeichnissen von einem Client zu einem Control

1. Wählen Sie den gewünschten Client in der Listenansicht.
2. Wählen Sie {Client}{Dateitransfer} im Dropdownmenü des Controls.

   oder

   Klicken Sie auf das Dateisymbol in der Symbolleiste des Controls und wählen Sie "Dateitransfer".

   oder

   Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Clientsymbol in der Listenansicht und wählen Sie "Dateitransfer".

   oder

   Wenn Sie am Betrachten des Clients sind, wählen Sie in der Symbolleiste des Betrachtungsfenster die Option "Dateitransfer".
3. Das Fenster Dateitransfer zum betreffenden Client wird geöffnet.
4. Wählen Sie in der Controlstrukturansicht das Ziellaufwerk oder -verzeichnis, in das die Objekte kopiert werden sollen.
5. Wählen Sie in der Clientlistenansicht das/die Objekt(e), die vom Control kopiert werden sollen.
6. Klicken Sie in der Symbolleiste auf die Schaltfläche **Datei kopieren**.
7. Es wird ein Bestätigungsdialogfeld eingeblendet. Klicken Sie auf **Ja**.

Hinweis: Das/die gewünschte(n) Element(e) kann/können auch aus der Clientansicht verschoben und im gewünschten Verzeichnis in der Controlansicht losgelassen werden.

Übertragung von Dateien zwischen Clients

Mit der Dateitransferfunktion von NetSupport können Sie Dateien und Verzeichnisse zwischen zwei Clients übertragen. Stellen Sie hierzu eine Verbindung zu jedem der Clients her, und öffnen Sie beide ihre Dateitransferfenster.

Ordnen Sie die Dateitransferfenster so an, dass Sie beide sehen und die Dateien/Verzeichnisse einfach von einem Client zum anderen ziehen können.

Sie können mehr von den Dateien und Verzeichnissen eines Clients sehen, indem Sie die horizontale Größeneinstellungsleiste bewegen oder auf die Schaltfläche **Maximieren** oben an der Verzeichnisstruktur des Clients klicken.

Löschen von Dateien und Verzeichnissen

Sie können Dateien und Verzeichnisse mit dem Dateitransferfenster entweder auf einem Control- oder einem Clientcomputer löschen.

Löschen einer Datei

1. Wählen Sie die Datei, die Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf die Schaltfläche **Löschen**.
3. Es wird ein Bestätigungsdialogfeld eingeblendet. Klicken Sie auf **Ja**.

Löschen eines Verzeichnisses

1. Wählen Sie das Verzeichnis, das Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf die Schaltfläche **Löschen**.
3. Das Dialogfeld **Verzeichnis entfernen** wird eingeblendet.
4. Markieren Sie das Kontrollkästchen **Inhalt einschließen**.
5. Klicken Sie auf **Ja**.

Hinweis: Sie können nicht mehr als ein Verzeichnis auf einmal löschen. Wenn bei der Durchführung der Löschoperation in der Listenansicht mehrere Verzeichnisse ausgewählt sind, wird nur das zuletzt markierte Verzeichnis gelöscht.

Erstellen von Verzeichnissen

1. Wählen Sie die Strukturansicht Client oder Control.
2. Wählen Sie das Laufwerk oder Verzeichnis, in dem das Verzeichnis, das Sie erstellen möchten, erscheinen soll.
3. Klicken Sie in der Symbolleiste auf die Schaltfläche Erstellen.
4. Das Dialogfeld Verzeichnis erstellen wird eingeblendet.
5. Geben Sie einen Namen für das Verzeichnis ein, und klicken Sie auf OK.

Umbenennen von Dateien

1. Wählen Sie entweder im Control- oder Clientfenster die Listenansicht.
2. Wählen Sie die Datei, die Sie umbenennen möchten.
3. Klicken Sie in der Symbolleiste auf die Schaltfläche Umbenennen.
4. Geben Sie den neuen Namen für die Datei in den schwarzen Rand neben dem Dateisymbol ein.
5. Drücken Sie die Eingabetaste, wenn Sie fertig sind.

Änderung von Dateiattributen

Es kann Situationen geben, in denen Sie die Attribute einer Datei ändern, d. h. sie z. B. schreibgeschützt machen, möchten. Dies wird durch die Dateitransfer- und -manipulationsfunktionen von NetSupport ermöglicht.

Ändern der Attribute einer Datei

1. Öffnen Sie eine Dateitransfersitzung an den gewünschten Client.
2. Wählen Sie die Datei, deren Attribute Sie betrachten oder ändern möchten.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie Eigenschaften.

   Oder,

   Wählen Sie in der Dropdown-Menüleiste die Option {Datei} {Eigenschaften}.
4. Das Dialogfeld Dateieigenschaften wird eingeblendet.
5. Markieren Sie die Attribute, die Sie einstellen möchten, oder wählen Sie sie ab.

Dateitransferliste drucken

Das Dateitransferfenster enthält eine Option zum Drucken einer Dateiliste aus entweder dem lokalen oder entfernten Fenster. Dies kann nützlich sein, wenn die Dateitransferoperationen aufgezeichnet werden sollen.

Sie können eine vollständige Verzeichnisstruktur oder Dateiliste oder einen gewählten Bereich ausdrucken.

Drucken eines Verzeichnisses oder einer Dateiliste

1. Wählen Sie den gewünschten Client in der Listenansicht.
2. Wählen Sie im Dropdownmenü des Controlfensters die Optionen {Client}{Dateitransfer}.

   Oder

   Wählen Sie in der Symbolleiste des Controls das Dateitransfersymbol.

   Oder

   Klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie Dateitransfer.

   Oder

   Während Sie den Client betrachten, wählen Sie {Tools}{Dateitransfer} aus dem Dropdownmenü des Betrachtungsfensters.
3. Das Dateitransferfenster zum betreffenden Client wird geöffnet.
4. Wählen Sie entweder im lokalen oder entfernten Fenster die Verzeichnisstruktur oder einzelne Datei, die Sie ausdrucken möchten.
5. Wählen Sie im Dropdownmenü des Dateitransferfensters die Optionen {Ansicht}{Drucken}. Das Dialogfeld “Druckoptionen” wird eingeblendet.
6. Bestätigen Sie, ob Sie eine Verzeichnisstruktur oder eine Dateiliste drucken und ob es sich um die vollständige Liste oder einen ausgewählten Bereich handelt. Sie können auch das jeder Datei entsprechende Anwendungssymbol mit einschließen, indem Sie das Feld “Bilder drucken” markieren.
7. Klicken Sie zum Drucken auf “OK”.

Synchronisieren von Verzeichnissen

Sie können beim Control und beim Client den Inhalt von markierten Verzeichnissen synchronisieren. Wenn Sie zwei Verzeichnisse synchronisieren, werden alle neuen oder aktualisierten Dateien in beiden Verzeichnissen automatisch in das jeweils andere Verzeichnis kopiert.

Synchronisieren von Verzeichnissen

1. Wählen Sie in der Controlstrukturansicht das Controlverzeichnis, das Sie mit dem Client synchronisieren möchten.
2. Wählen Sie in der Clientstrukturansicht das Clientverzeichnis, das Sie mit dem Control synchronisieren möchten.
3. Klicken Sie in der Symbolleiste auf die Schaltfläche Synchronisieren.
4. Das Dialogfeld Verzeichnisse synchronisieren wird eingeblendet.
5. Überprüfen Sie die angezeigten Pfade für die beiden markierten Verzeichnisse.
6. Wählen Sie, dass die Unterverzeichnisse mit eingeschlossen werden sollen, indem Sie das Kontrollkästchen Unterverzeichnisse einschließen markieren.
7. Wählen Sie OK.
8. Es wird ein Bestätigungsdialogfeld eingeblendet. Klicken Sie auf Ja.
9. Es wird das Dialogfeld Verzeichnissynchronisierungsfortschritt eingeblendet.
10. Wenn der Vorgang abgeschlossen ist, erscheint das Ergebnis im Dialogfeld Verzeichnissynchronisierungsergebnisse.
11. Lesen Sie diese, und klicken Sie dann auf OK.

Anordnung von mehreren Dateitransferfenstern

Sie können nicht nur mehrere Clients auf einmal betrachten, sondern auch gleichzeitig mehrere Dateitransferfenster geöffnet haben. Diese Dateitransferfenster lassen sich mit den Befehlen im Untermenü **Fenster, Nebeneinander** leicht anders anordnen.

Anordnen von mehreren Dateitransferfenstern

1. Stellen Sie sicher, dass ein Dateitransferfenster oder das Controlfenster aktiv sind.
2. Wählen Sie im Dropdownmenü des Controlfensters die Option {Fenster} {Nebeneinander – Dateitransferfenster}.
3. Alle offenen Dateitransferfenster werden so angeordnet, dass sie den Bildschirm der Controlarbeitsstation proportional ausfüllen.

Hinweise

- Wenn Sie mit mehreren Dateitransferfenstern arbeiten, können Sie in der Titelleiste des jeweiligen Dateitransferfensters überprüfen, welcher Client dort gerade betrachtet wird.
- Sie können die Funktion Alle Fenster nebeneinander anordnen verwenden, um alle offenen Betrachtungs- und Controlfenster gleich anzuordnen.

Anwenden eines Filters auf die Dateien in der Listenansicht

Sie können für den Inhalt der Listenansicht eines Controls oder eines Clients einen Filter angeben, so dass nur Dateinamen, die bestimmten Kriterien entsprechen, angezeigt werden. Verwenden Sie hierzu die Textfelder **Filter**, die sich oberhalb der Listenansichten in beiden Fenstern befinden.

Alle auf die Systemsteuerung angewendeten Filtereinstellungen beeinträchtigen die Anzeige im Clientfenster nicht und umgekehrt.

Filtereinstellungen gelten für ein Control- oder Clientfenster so lange, bis Sie sie zurücksetzen oder das Dateitransferfenster schließen.

Anwenden eines Filters auf Dateien in der Listenansicht

1. Klicken Sie im Textfeld **Filter** oberhalb von dem Fenster, auf dessen Listenansicht Sie einen Filter anwenden möchten.
2. Ersetzen Sie den Standardfilter (*.*) mit Ihrem eigenen, z. B. wenn Sie alle Dateinamen, die mit den Buchstaben MKT beginnen, betrachten möchten, geben Sie in das Textfeld **Filter** Folgendes ein: MKT*.*
3. Drücken Sie die **Eingabetaste**, um den Filter anzuwenden.

Zurücksetzen des Filters für Dateien in der Listenansicht

1. Klicken Sie im Textfeld **Filter** oberhalb von dem Fenster, dessen Listenansicht Sie zurücksetzen möchten.
2. Ersetzen Sie den Inhalt des Textfelds **Filters** mit (*.*), dies ist der Standardfilter, der bedeutet, dass auf die Dateien in der aktuellen Listenansicht kein Filter angewendet wird.
3. Drücken Sie die **Eingabetaste**, um den Filter anzuwenden.

Ändern des Betrachtungsformats im Dateitransferfenster

Die Inhalte der Listenansichten im Control- und Clientfenster lassen sich in verschiedenen Formaten anzeigen. Sie können den Inhalt der Listenansichten auch so sortieren, dass Sie sich leichter darin bewegen können.

Der Inhalt der Listenansicht in einem Dateitransferfenster lässt sich mit zwei verschiedenen Ansichtstypen anzeigen:

Ansicht "Nur Namen"	Zeigt nur die Datei- und Verzeichnisnamen an.
Ansicht "Details"	Zeigt die Datei- und Verzeichnisnamen, zusammen mit verknüpften Details, die daneben in Spalten erscheinen, an.

Ändern der Ansicht "Nur Namen"

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Nur Namen** ganz rechts im Dateitransferfenster.

Ändern der Ansicht "Details"

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Details** ganz rechts im Dateitransferfenster.

Hinweis: Sie können auch den Ansichtstyp ändern. Wählen Sie hierzu in den Dropdownmenüs des Dateitransferfensters die Optionen {Ansicht} {Details zeigen}.

Ändern der Sortierreihenfolgen in einem Dateitransferfenster

Typischerweise lassen sich die Inhalte der Listenansichten in einem Dateitransferfenster in den folgenden Reihenfolgen sortieren:

Sortierreihenfolge	Beschreibung
Nach Namen	Der Inhalt wird alphanumerisch nach Dateinamen sortiert.
Nach Typ	Der Inhalt wird alphanumerisch nach Dateierweiterung sortiert. Diese Option lässt sich nicht auf Laufwerke und Verzeichnisse in der Listenansicht anwenden.

Nach Änderungsdatum	Der Inhalt wird nach dem Datum, an dem die Dateien zuletzt geändert wurden, sortiert.
Nach Dateigröße	Der Inhalt wird nach der Größe der Dateien sortiert. Diese Option lässt sich nicht auf Laufwerke und Verzeichnisse in der Listenansicht anwenden.
Nach Kurznamen	Der Inhalt wird alphanumerisch unter Verwendung der Kurznamen der Dateien sortiert.

Hinweis: Sie können auch angeben, ob der Inhalt in auf- oder absteigender Reihenfolge sortiert werden soll.

Ändern der Sortierreihenfolge

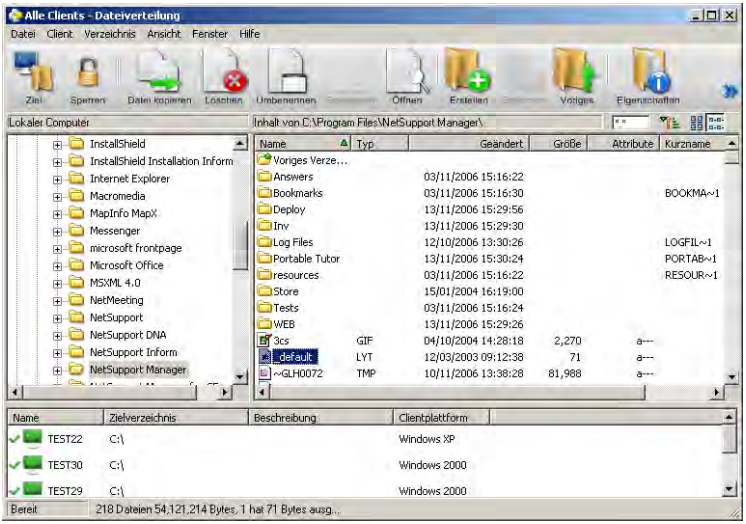
1. Wählen Sie das passende Fenster (Control oder Client).
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Sortierreihenfolge** auf der rechten Seite des Dateitransferfensters.
3. Es wird ein Dropdownmenü eingeblendet.
4. Wählen Sie einen **Sortierreihenfolge**-Befehl.

Hinweis: Wenn die Listenansicht in der Detailansicht angezeigt wird, können Sie auf die Spaltenüberschriften, wie z. B. "Name" und "Beschreibung" klicken, um die Reihenfolge nach einer passenden Spaltenüberschrift zu sortieren. Beim zweiten Klicken auf eine Spaltenüberschrift wird die Richtung der Reihenfolge umgeschaltet; die aktuelle Richtung der Reihenfolge wird durch einen kleinen Pfeil links an der Spaltenüberschrift, nach der die Listenansicht sortiert ist, angezeigt. Ein nach oben weisender Pfeil zeigt also z. B. an, dass die Liste in aufsteigender Reihenfolge sortiert ist.

Dateiverteilung

Das Dateiverteilungsfenster

Das Dateiverteilungsfenster wird zur gleichzeitigen Verteilung von Dateien an mehrere Clients verwendet.



Das Dateiverteilungsfenster ist in fünf Bereiche unterteilt:

Die Titelleiste

Hier wird angezeigt, mit welcher Clientgruppe dieses besondere Dateiverteilungsfenster arbeitet.

Die Menüleiste

Die Menüleiste enthält eine Reihe von Dropdownmenüs, mit denen Sie auf die verschiedenen Tools und Konfigurationsprogramme zugreifen können.

Die Symbolleiste

Die Symbolleiste enthält Verknüpfungen zu vielen der am häufigsten verwendeten Aufgaben und Tools. Wenn Sie auf ein bestimmtes Objekt doppelklicken, gelangen Sie direkt zu der betreffenden Aufgabe oder Funktion, ohne sich durch die Dropdownmenüs bewegen zu müssen. Bewegen Sie den Cursor über ein Symbol, damit eine kurze Beschreibung seiner Funktion eingeblendet wird.

Das lokale Fenster

Das lokale Fenster zeigt auf der linken Seite eine Strukturansicht der Verzeichnisse des Controls und auf der rechten Seite eine Listenansicht des Inhalts dieser Verzeichnisse an. Wenn Sie mit der rechten Maustaste auf ein beliebiges Objekt in einer der Spalten der Listenansicht klicken, wird eine Reihe kontextbezogener Funktionen verfügbar.

Das Remotefenster

Das Remotefenster zeigt die Clients, an die die Dateien verteilt werden sollen, an.

Verteilen von Dateien an Clientarbeitsstationen

NetSupport ermöglicht nicht nur den Dateitransfer zu und von individuellen Clients, sondern auch die gleichzeitige Verteilung von Dateien an mehrere Clients. Dies nennt man “Dateiverteilung”.

Sie können Dateien verteilen an

- Alle verbundenen Clients;
- ausgewählte Clients;
- eine vordefinierte Gruppe von Clients.

Verteilen von Dateien an eine definierte Clientgruppe

1. Wählen Sie aus dem Ordner „Alle Computer“ in der Baumansicht die Gruppe von Clients, der Sie Dateien weitergeben möchten.
2. Wählen Sie im Dropdownmenü die Optionen {Gruppe} {Dateiverteilung}.

   Oder,

   Klicken Sie auf das Dateisymbol in der Symbolleiste des Controls und wählen Sie "Dateiverteilung".
3. Das Fenster "Dateiverteilung" wird eingeblendet.
4. Wählen Sie in der Strukturansicht des Lokalfensters das/die Objekt(e), das/die an die Clients kopiert werden soll(en).
5. Der Ort auf den Clientarbeitsstationen, an den die Dateien/Verzeichnisse kopiert werden, wird "Zielverzeichnis" genannt. Wenn nichts anderes angegeben wird, entspricht das Clientzielverzeichnis dem Zielverzeichnis des Objekts/der Objekte auf der Controlarbeitsstation. Wenn beim Client dasselbe Verzeichnis nicht verfügbar ist, wird/werden das/die Objekt(e) speicherort auf das C-Laufwerk kopiert und die Ordner werden automatisch erstellt.

   Oder,

   Um ein spezifisches Zielverzeichnis auf der Clientarbeitsstation zu bestimmen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Clientsymbol im entfernten Fenster und wählen die Option **Ziel**. Geben Sie ein Ziel an und klicken Sie auf **OK**.
6. Klicken Sie auf **Kopieren**.

Verteilen von Dateien an eine ausgewählte Anzahl von Clients

1. Öffnen Sie den Ordner „Alle Computer“, „Durchsuchen“ oder „Aktiv“ in der Baumansicht.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Menüleiste des Controlfensters die Optionen {Tools} {Dateiverteilung}.

   Oder,

   Klicken Sie auf das Dateisymbol in der Symbolleiste des Controls und wählen Sie "Dateiverteilung".
3. Das Fenster "Dateiverteilung" wird eingeblendet.
4. Geben Sie im entfernten Fenster an, an welche Clients Sie Dateien senden möchten, indem Sie die Kontrollkästchen neben den betreffenden Clientnamen markieren.
5. Wählen Sie in der Strukturansicht des Lokalfensters das/die Objekt(e), das/die an die Clients kopiert werden soll(en).
6. Der Ort auf den Clientarbeitsstationen, an den die Dateien/Verzeichnisse kopiert werden, wird "Zielverzeichnis" genannt. Wenn nichts anderes angegeben wird, entspricht das Clientzielverzeichnis dem Zielverzeichnis des Objekts/der Objekte auf der Controlarbeitsstation. Wenn beim Client dasselbe Verzeichnis nicht verfügbar ist, wird/werden das/die Objekt(e) speicherort auf das C-Laufwerk kopiert und die Ordner werden automatisch erstellt.

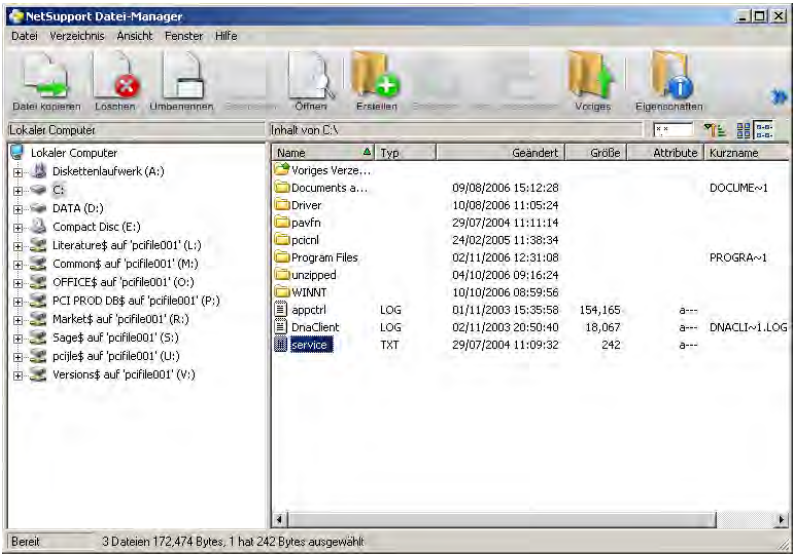
   Oder,

   Um ein spezifisches Zielverzeichnis auf der Clientarbeitsstation zu bestimmen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Clientsymbol im entfernten Fenster und wählen die Option Ziel. Geben Sie ein Ziel an und klicken Sie auf OK.
7. Klicken Sie auf Kopieren.

Datei-Manager

Das Fenster "Datei-Manager"

Der Dateimanager dient demselben Zweck wie der Mircosoft Explorer. Sie müssen das NetSupport-Programm hiermit nicht verlassen, sondern können die gewünschten Funktionen von hier aus durchführen.



Das Fenster "Datei-Manager" ist in vier Bereiche unterteilt: -

Die Titelleiste

Dies zeigt an, mit welchem Client das vorliegende Dateitransferfenster gerade arbeitet.

Die Menüleiste

Die Menüleiste enthält eine Reihe von Dropdownmenüs, mit denen Sie auf die verschiedenen Tools und Konfigurationsprogramme zugreifen können.

Die Symbolleiste

Die Symbolleiste enthält Verknüpfungen zu vielen der am häufigsten verwendeten Aufgaben und Tools. Wenn Sie auf ein bestimmtes Objekt doppelklicken, gelangen Sie direkt zu der betreffenden Aufgabe oder Funktion, ohne sich durch die Dropdownmenüs bewegen zu müssen. Bewegen Sie den Cursor über ein Symbol, damit eine kurze Beschreibung seiner Funktion eingeblendet wird.

Das lokale Fenster

Das lokale Fenster zeigt auf der linken Seite eine Strukturansicht der Verzeichnisse des Controls und auf der rechten Seite eine Listenansicht des Inhalts dieser Verzeichnisse an. Wenn Sie mit der rechten Maustaste auf ein beliebiges Objekt in einer der Spalten der Listenansicht klicken, wird eine Reihe kontextbezogener Funktionen verfügbar.

Verwaltung von Dateien auf der Controlarbeitsstation

Auf einer Controlarbeitsstation lassen sich Dateien mit dem Fenster Datei-Manager verwalten. Dieses gleicht dem Fenster Dateitransfer, doch es zeigt nur den Inhalt der Controlarbeitsstation an.

Wählen Sie {Tools}{Dateimanager} im Dropdownmenü des Controlfensters oder klicken Sie auf das Dateisymbol in der Symbolleiste des Controls und wählen Sie "Dateimanager".

Die Strukturansicht

- Zur Auswahl eines Laufwerks oder Verzeichnisses in der Strukturansicht klicken Sie einfach darauf. Der Inhalt des ausgewählten Objekts wird dann in der Listenansicht (auf der rechten Seite) angezeigt.
- Wenn das ausgewählte Laufwerk oder Verzeichnis Unterverzeichnisse, die nicht angezeigt sind, enthält, erscheint links an dem Objekt ein Kreuzsymbol.
- Um den Inhalt eines Laufwerks oder Verzeichnisses so zu erweitern, dass seine Unterverzeichnisse in der Strukturansicht angezeigt werden, doppelklicken Sie entweder auf das entsprechende Laufwerk oder Verzeichnis, oder Sie klicken auf das Kreuzsymbol links neben dem Laufwerk oder Verzeichnis, das Sie erweitern möchten.

Die Listenansicht

- Zur Auswahl eines Objekts in der Listenansicht brauchen Sie nur darauf zu klicken.
- Zur Auswahl von mehreren Objekten in der Listenansicht:

  1. Wenn die gewünschten Objekte aneinander angrenzen, wählen Sie das erste Objekt aus, halten die Umschalttaste (Shift) gedrückt und wählen dann das letzte Objekt.
  2. Wenn die gewünschten Objekte nicht aneinander angrenzen, wählen Sie das erste Objekt aus, halten die Strg-Taste gedrückt und wählen dann die anderen Objekte einzeln aus.
  3. Zur Auswahl sämtlicher Dateien und/oder Verzeichnisse wählen Sie {Betrachten}{Auswählen} im Dropdownmenü oder klicken mit der rechten Maustaste auf eines der Objekte in der Listenansicht (nicht den Dateinamen) und wählen die Option "Auswählen". Sie können entweder alle Dateien in der aktuellen Liste oder nur die Dateien oder Verzeichnisse markieren.

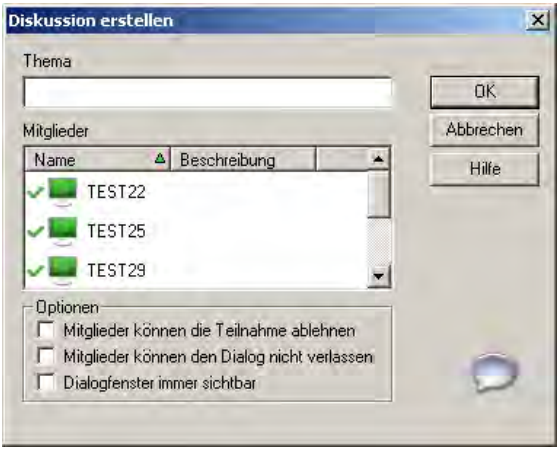
- Um den Inhalt des Laufwerks oder Verzeichnisses, das eine Ebene über dem aktuellen Verzeichnis liegt, anzuzeigen, doppelklicken Sie auf das Objekt **Voriges Verzeichnis** oben in der Listenansicht.

Control/Client-Dialogsitzungen

NetSupport ermöglicht den gleichzeitigen Dialog mit einer beliebigen Anzahl verbundener Clients, über ein Lauftextfenster. Während der Chatsitzung lässt sich auch eine 'Whiteboard'-Funktion aufrufen, die verschiedene Tools für Notizen auf dem Bildschirm beinhaltet.

Durchführen einer Dialogsitzung

1. Wählen Sie die Clients oder Clientgruppe, mit denen Sie einen Dialog führen möchten, in der Listenansicht. Wenn Sie kein Clientsymbol auswählen, werden alle verbundenen Clients eingeschlossen.
2. Wählen Sie im Dropdownmenü des Controlfensters die Optionen{Client} {Dialog}.
   Oder
   Klicken Sie auf das Aktionssymbol in der Symbolleiste des Controls und wählen Sie "Dialog".
   Oder
   Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen individuellen Client und wählen Sie "Dialog".
3. Das Dialogfeld "Dialogeigenschaften" wird eingeblendet.



Das Dialogfeld "Dialogeigenschaften" umfasst die folgenden Optionen:

Thema

Ggf. einen Titel oder eine Beschreibung für das Thema, das in der Dialogsitzung diskutiert werden soll, eingeben. Dies erscheint in der Titelleiste des Dialogfensters, das auf den Clientcomputern eingeblendet ist. Wenn das Feld leer gelassen wird, erscheint dort der Name des Controls.

Mitglieder

Um Clients aus der Dialogsitzung auszuschließen, entfernen Sie das Häkchen neben dem Clientnamen.

Optionen

Mitglieder können die Teilnahme ablehnen

Wenn diese Option markiert ist, erscheint auf den Clientcomputern eine Nachricht, die sie zur Teilnahme an der Dialogsitzung einlädt. Sie können sich zum "Teilnehmen" oder "Ablehnen" entscheiden.

Mitglieder können den Dialog nicht verlassen

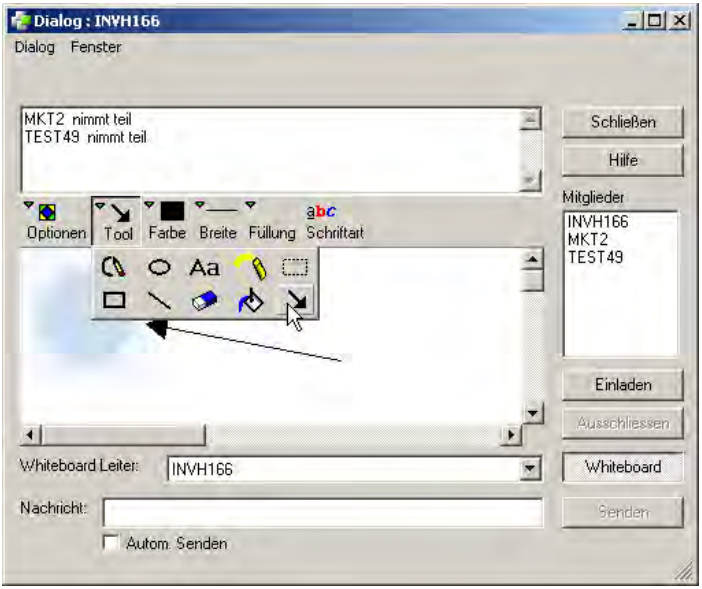
Wenn diese Option markiert ist, wird die Option für Clients zum Verlassen der Dialogsitzung entfernt.

Dialogfenster ist immer sichtbar

Wenn diese Option markiert ist, bleibt das Dialogfenster während der ganzen Dialogsitzung auf dem Desktop der Clients. Mitglieder können das Fenster nicht minimieren.

Bestätigen Sie, welche Clients Sie in der Dialgositzung einschließen möchten, und wählen Sie alle zusätzlichen Eigenschaften, die wirksam sein sollen. Klicken Sie zum Beginn der Dialogsitzung auf "OK".

4. Das Dialogfenster wird auf den Control- und Clientarbeitsstationen eingeblendet.



Das Dialogfenster

Dieses Fenster wird auf dem Computer jedes teilnehmenden Mitglieds eingeblendet und zeigt den Fortschritt der Dialogsitzung an.

Wenn die Option nicht im Dialogfeld Dialogeigenschaften deaktiviert ist, können sich Clients zum Verlassen der Sitzung entscheiden.

Im Dialogfenster stehen die folgenden Optionen zur Verfügung:-

Dialogmenü

Der Inhalt einer Dialogsitzung lässt sich speichern, um später wieder darauf Bezug zu nehmen. Wählen Sie zum Erstellen einer Datei, die den Text enthält, die Option "Speichern" oder wählen Sie "Kopieren", um den Dialoginhalt in eine andere Anwendung oder Datei einzufügen.

Wenn keine Reaktion durch Ihre Dialogpartner erfolgt, können Sie mit der Option Signalton senden einen hörbaren Signalton an jede Arbeitsstation senden. (Der Client hat diese Möglichkeit auch im Dialogfenster.) Sie können die Client- und Controlarbeitsstationen auch so konfigurieren, dass sie den Signalton entweder standardmäßig durch den internen Lautsprecher des PCs senden oder über die installierte Soundkarte an Lautsprecher, die an den PC angeschlossen sind. Wählen Sie Clientkonfiguration - Clienteinstellungen oder Controlkonfiguration - Einstellungen.

Fenstermenü

Nur das Dialogfenster des Controls beinhaltet ein Fenster-Dropdownmenü. In diesem Menü können Sie sich zwischen offenen und nebeneinander angeordneten Bildschirmen entscheiden.

Dialogfortschritt

Der Hauptbereich des Dialogfensters wird zum Aufzeichnen des Fortschritts einer Dialogsitzung verwendet. Er enthält Angaben über Mitglieder, die an der Diskussion teilnehmen oder sie verlassen haben, sowie die von jedem Mitglied gesendeten Nachrichten.

Nachricht

Hier können Sie Ihre Kommentare eingeben. Geben Sie Ihre Nachricht ein und drücken Sie die Eingabetaste oder klicken Sie auf **Senden**.

Autom. Senden

Jede Nachricht ist auf 128 Zeichen beschränkt. Markieren Sie dieses Feld, um die Nachricht beim Erreichen dieser Grenze automatisch zu senden.

Schließen

Beendet die Dialogsitzung.

Mitglieder

Die aktuell in der Dialogsitzung eingeschlossenen Mitglieder sind hier aufgeführt. Der Control kann Clients wunschgemäß zur Dialogsitzung hinzufügen oder sie entfernen. Clients haben die Möglichkeit, die Sitzung von selbst zu verlassen, wenn diese Option nicht deaktiviert ist.

Einladen

Das Dialogfeld “Dialogeigenschaften” wird zunächst dazu verwendet, Clients in die Dialogsitzung einzuschließen/sie von ihr auszuschließen. Um Clients hinzuzufügen, während die Dialogsitzung im Gange ist, klicken Sie auf "Einladen". Das Dialogfeld "Mitglieder hinzufügen" wird eingeblendet; wählen Sie die gewünschten Clients und klicken Sie auf "Hinzufügen". Sie können eine Kopie des Dialogfortschritts an neue Mitglieder schicken, indem Sie das Feld **Diskussionsverlauf senden** markieren.

Hinweis: Clients, die entfernt wurden oder sich zum Verlassen der Dialogsitzung entschieden haben, können wieder eingeladen werden.

Whiteboard

Während der Chatsitzung lässt sich ggf. eine ‘Whiteboard’-Funktion aufrufen. Sie umfasst verschiedene Tools für Notizen auf dem Bildschirm und zur Anzeige von Grafiken.

Whiteboard Leiter

Wenn diese Option aktiviert ist, kann einem der teilnehmenden Clients die Kontrolle über das Whiteboard gegeben werden.

Ausstoßen

Um Clients aus der Dialogsitzung zu entfernen, wählen Sie den gewünschten Client in der Mitgliederliste und klicken auf "Ausstoßen". Ausgestoßene Clients können auf Wunsch wieder zur Teilnahme an der Sitzung eingeladen werden.

Hinweise: Clients können die Dialogsitzungen auch initieren, indem Sie das Client-hauptfenster öffnen und die Optionen {Befehle} {Dialog} auswählen.

Dialogsitzungen deaktivieren

Die Dialogfunktion kann in der Konfiguration eines Clients deaktiviert werden, was entweder den Client oder den Control am Initiieren einer Dialogsitzung hindert.

Vom Control initiierte Dialogsitzungen deaktivieren

1. Wählen Sie auf der/den gewünschten Clientarbeitsstation(en) die Option **NetSupport-Konfigurationsprogramm** in der NetSupport-Programmgruppe. Das NetSupport Clientkonfigurationsprogramm wird eingeblendet.
2. Wählen Sie die Option Erweitertes Konfigurationsprogramm und wählen Sie das Profil, das Sie ändern möchten.
3. Wählen Sie in der Liste der Konfigurationsoptionen “Sicherheit-Zugriffsprivilegien”.
4. Markieren Sie die Option “Dialog deaktivieren”.
5. Klicken Sie auf “OK”.
6. Speichern Sie das Profil und starten Sie den Client neu.

Wenn der Control versucht, eine Dialogsitzung zu beginnen, wird ihm mitgeteilt, dass seine Zugriffsrechte für die Durchführung der Aufgabe beim Client nicht ausreichen.

Hinweis: Um zu verhindern, dass der Control einen Dialog mit **allen** Clients führt, deaktivieren Sie die entsprechende Funktion in der Controlkonfiguration. Wählen Sie “Tools-Konfigurationen-Einstellungen” im Dropdownmenü des Controlfensters. Wählen Sie in der Liste der Konfigurationsprogrammoptionen “Controlschnittstelle-Funktionen” und markieren Sie die Option “Dialog deaktivieren”.

Vom Client initiierte Dialogsitzungen deaktivieren

1. Wählen Sie auf der/den gewünschten Clientarbeitsstation(en) die Option **NetSupport-Konfigurationsprogramm** in der NetSupport-Programmgruppe. Das NetSupport Clientkonfigurationsprogramm wird eingeblendet.
2. Wählen Sie die Option “Erweitertes Konfigurationsprogramm” und wählen Sie das Profil, das Sie ändern möchten.
3. Wählen Sie in der Liste der Konfigurationsoptionen “Clientschnittstelle-Clienteinstellungen”.
4. Markieren Sie die Option “Dialog deaktivieren”.
5. Klicken Sie auf “OK”.
6. Speichern Sie das Profil und starten Sie den Client neu.

Die Option “Dialog” ist beim Client nicht verfügbar.

Senden von Nachrichten an Clients

Mit NetSupport können Sie eine Nachricht an einen einzelnen Client, eine Clientgruppe oder alle Clients im Netzwerk senden.

Nachricht senden

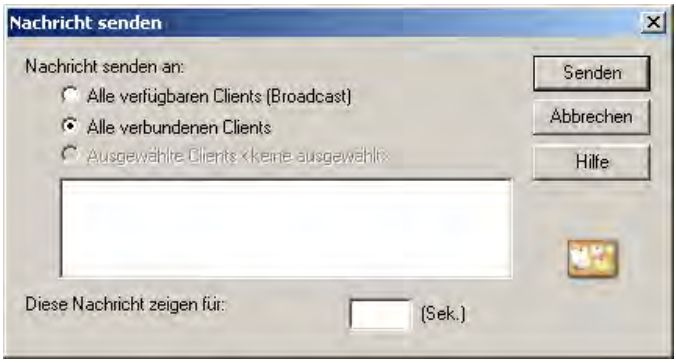
1. Wählen Sie {Client}{Nachricht} im Dropdownmenü des Controlfensters.

   oder

   Klicken Sie auf das Aktionssymbol in der Symbolleiste des Controls und wählen Sie "Nachricht".

   oder

   Klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie "Nachricht".
2. Das Dialogfeld "Nachricht" wird eingeblendet. Wählen Sie, ob Sie die Nachricht an alle verfügbaren Clients, alle verbundenen Clients oder nur den aktuell gewählten Client senden möchten. Geben Sie die Nachricht ein und entscheiden Sie, ob sie für eine angegebene Zeit auf den Client PCs eingeblendet werden soll.
3. Klicken Sie auf Senden.



Die Nachricht wird auf den Clientbildschirmen in einem Dialogfeld angezeigt und bleibt dort, bis der Benutzer das Dialogfeld schließt oder die angegebene Zeitspanne abgelaufen ist. Zusätzlich zur Nachricht selbst kann ein benutzerdefinierter Titel eingeschlossen werden. Dieser lässt sich unter der Option Controlkonfiguration - Allgemein einstellen. Klicken Sie auf **Einstellungen** in der Symbolleiste des Controlfensters.

Umgang mit Hilfeanfragen

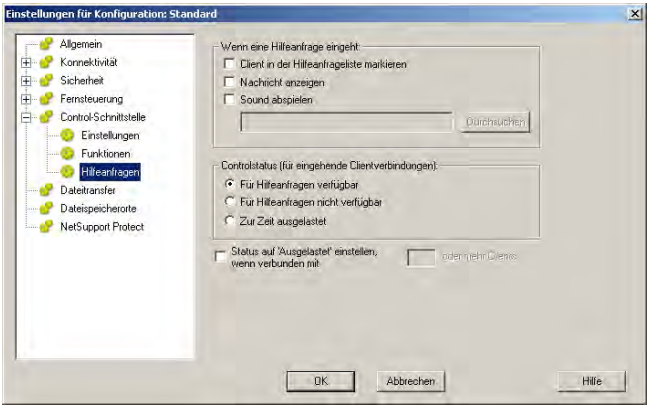
In NetSupport Manager kann ein Benutzer eines Client-PCs bei einem bestimmten Control-PC Hilfe anfordern.

Wenn die Listenansicht eines Controls mit {Ansicht} {Details} zur Anzeige von Clientdetails eingestellt und zur Anzeige von Hilfenachrichten angepasst wurde, wird die Hilfeanfragenachricht des Clients sofort in der Listenansicht angezeigt. Der Ordner **Hilfeanfrage** in der Strukturansicht färbt sich ebenfalls grün.

NetSupport Manager ermöglicht auch die Konfiguration der Einstellungen der Hilfeanfragewarnung eines Controls.

Warneinstellungen für die Hilfeanfrage eines Controls

1. Wählen Sie {Ansicht}{Einstellungen für aktuelle Konfiguration}{Control-Schnittstelle - Hilfeanfragen} im Abschnitt "Wenn eine Hilfeanfrage eingeht".
2. Ein Control kann sich zum Empfang von drei zusätzlichen Warnungen, wenn ein Client eine Hilfeanfragenachricht sendet, entscheiden:
   - Markierung des Clients in der Listenansicht;
   - Anzeige einer unabhängigen Hilfeanfragemeldung auf dem Controlbildschirm;
   - Abspielen eines Signaltons, wenn eine Hilfeanfragenachricht eintrifft.



Ein Control kann sich durch das Vornehmen folgender Einstellungen auch für einen von drei Verfügbarkeitsmodi beim Empfang von Hilfeanfragen durch Clients entscheiden.

Verfügbarkeitseinstellungen für die Hilfeanfrage eines Controls

1. Wählen Sie {Ansicht}{Einstellungen für aktuelle Konfiguration}{ Control-Schnittstelle - Hilfeanfragen} Abschnitt “Controlstatus”.
2. Ein Control kann sich für eine der folgenden drei Einstellungen entscheiden:
   - Zum Empfang aller Hilfeanfragen verfügbar
   - Nicht zum Empfang von Hilfeanfragen verfügbar
   - Zur Zeit besetzt (damit dieser Status wirksam wird, müssen Sie sicherstellen, dass Sie die Anzahl der Clients, mit denen Sie verbunden sein möchten, angeben)

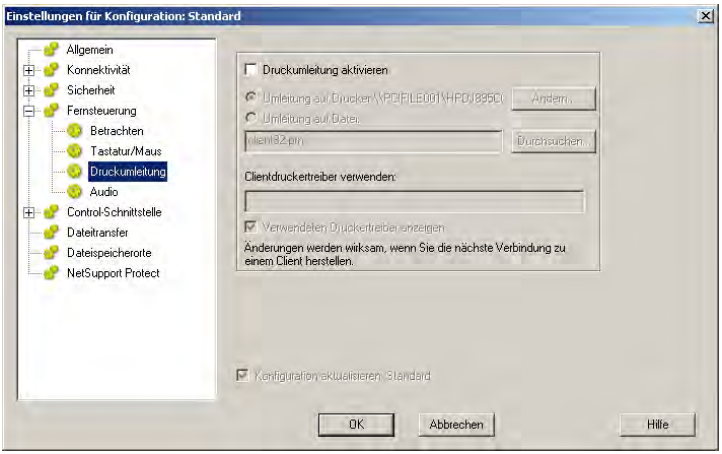
Bei der Suche nach Clients haben Controls die Möglichkeit, nur nach Clients, die Hilfe angefordert haben, zu suchen.

Umleitung der Druckausgabe eines Clients

Durch die Druckumleitung wird die Druckausgabe von einem lokalen Drucker beim Client an den Drucker oder die Datei beim Control umgeleitet. Dies wird verwendet, wenn Sie bei einem Client eine Anwendung ausführen, doch alle gedruckten Ausgaben an einen Drucker, der sich in Ihrer Nähe befindet, umleiten möchten.

Umleiten der Druckausgabe eines Clients

1. Wählen Sie in den Dropdownmenüs des Controlfensters die Optionen {Tools} {Konfigurationen}.
2. Wählen Sie die gewünschte Konfiguration.
3. Klicken Sie auf **Einstellungen**.
4. Fernsteuerung auswählen – Druckumleitung.



5. Markieren Sie das Feld **Druckumleitung aktivieren**.
6. Wählen Sie den Drucker, an den Sie die Ausgabe des Clients umleiten möchten.

   Oder,

   Wählen Sie eine Datei, in die die Druckdatei umgeleitet werden soll.

Hinweise:

- Zusätzlich zur Aktivierung dieser Option beim Control müssen Sie auch sicherstellen, dass die Druckumleitung in der Konfiguration des Clients aktiviert ist. Die Privilegien sind standardmäßig aktiviert
- Die Druckausgabe wird nur von dem Port erfasst, an den der Standarddrucker angeschlossen ist. Zu beachten: Der Client kann dies gemäß der obigen Beschreibung ändern, wenn die Druckumleitung aktiviert ist.
- Der Windows NT Client leitet die Druckausgabe von DOS-Programmen über den Anschluss, an den der Standarddrucker angeschlossen ist, um.

Entfernte Zwischenablage

Während einer Betrachtungssitzung können Sie den Inhalt der Zwischenablage von Control auf Client PCs und umgekehrt kopieren.

Das in der Symbolleiste des Betrachtungsfensters verfügbare Zwischenablagesymbol bietet folgende Optionen:

Zwischenablage senden
Dient zum Kopieren vom Control zu einem Client unter Verwendung der Menüoption {Bearbeiten}{Ausschneiden/Kopieren}.

Zwischenablage abrufen
Dient zum Kopieren vom Client zum Control unter Verwendung der Menüoption {Bearbeiten}{Ausschneiden/Kopieren}.

Autom.
Wenn diese Option aktiviert ist, bietet sie die schnellste Methode zum Kopieren von Daten. Nutzen Sie die Abkürzungstasten (Strg-C und Strg-V) zum automatischen Kopieren in die und aus der Zwischenablage sowohl beim Control als auch den Clients.

Inhalt der Zwischenablage von einer Control- an eine Clientarbeitsstation senden

1. Betrachten Sie den gewünschten Client.
2. Öffnen Sie die nötigen Anwendungen auf den Client- und Controlarbeitsstationen.
3. Wählen und kopieren Sie die gewünschten Daten von der Anwendung beim Control.

   Wenn **Autom.** aktiviert ist, lassen sich die Daten mit Strg-C direkt in die Zwischenablage kopieren.

   oder

   Wenn Sie {Bearbeiten}{Ausschneiden/Kopieren} verwendet haben, kehren Sie ins Betrachtungsfenster des Clients zurück und klicken auf das Zwischenablagesymbol in der Symbolleiste des Betrachtungsfensters. Wählen Sie "Zwischenablage senden".
4. Zum Einfügen der Daten in die Clientanwendung wählen Sie {Bearbeiten} im Dropdownmenü der Clientanwendung, gefolgt von "Einfügen".

   oder

   Nutzen Sie die Abkürzungstasten (Strg-V) zum Einfügen der Daten.

Inhalt der Zwischenablage von einer Client- an eine Controlarbeitsstation senden

1. Betrachten Sie den gewünschten Client.
2. Öffnen Sie die nötigen Anwendungen auf den Client- und Controlarbeitsstationen.
3. Kopieren Sie die gewünschten Daten nach obigen Muster aus der Anwendung beim Client, aber wenn Sie statt Abkürzungstasten Menüoptionen verwenden, wählen Sie in der Symbolleiste die Optionen "Zwischenablage – Zwischenablage abrufen".
4. Kehren Sie in die Controlanwendung zurück und fügen Sie die Daten mit den entsprechenden Menüoptionen oder den Abkürzungstasten (Strg-V) ein.

Integration mit Explorer

NetSupport Manager integriert sich direkt mit Windows Explorer, so dass Sie zentrale Funktionen direkt von Ihrem System aus starten können, ohne vorher den NetSupport-Control starten zu müssen.

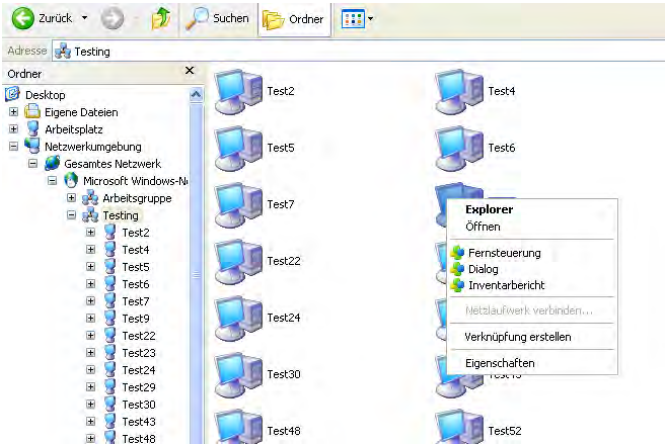
Durch die Auswahl eines PC-Symbols aus “Netzwerkumgebung” können Sie eine entfernte Sitzung einrichten und eine Reihe allgemeiner Aufgaben durchführen.

Hinweise:

- Diese Funktion ist nur dann verfügbar, wenn die NetSupport Control-Komponente installiert ist.
- Es kann nur dann eine Fernwartungssitzung eingerichtet werden, wenn auf dem Zielcomputer ein NetSupport Client läuft und der Clientname auf den Standardrechnernamen eingestellt ist.

Verwendung der NetSupport-Funktionen aus dem Explorer

1. Öffnen Sie vom Desktop aus den Explorer und bewegen Sie sich zu “Netzwerkumgebung”, um die Liste der verfügbaren PCs zu finden.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den gewünschten PC.



3. Wählen Sie die passende NetSupport-Funktion. Sie haben folgende Optionen:

Fernsteuerung	Betrachten des gewählten Clientbildschirms.
Dialog	Beginn einer Dialogsitzung mit dem gewählten Client.
Inventarbericht	Abrufen eines vollständigen Hardware/Software-Inventars für den gewählten PC.

Deaktivieren der NetSupport-Funktionen

Die NetSupport Explorer-Funktionen lassen sich gegebenenfalls im Controlkonfigurationsprogramm deakvieren.

1. Wählen Sie im Dropdownmenü des Controlfensters die Optionen {Tools}{Konfigurationen}.
2. Wählen Sie das Controlprofil, auf das die Änderungen angewendet werden sollen.
3. Wählen Sie Einstellungen.
4. Wählen Sie im Dialogfeld “Konfigurationseinstellungen” die Optionen {Control-Schnittstelle – Einstellungen}.
5. Markieren Sie das Feld Oberflächenerweiterung deaktivieren.

Entfernte Befehlseingabeaufforderung

Durch den Start des Befehlseingabefensters kann ein Control entfernt bei einem verbundenen Client Befehlszeilenanweisungen ausführen.

1. Stellen Sie eine Verbindung zum gewünschten Client her und wählen Sie {Client}{Entfernte Befehlseingabeaufforderung} im Dropdownmenü des Controlfensters.

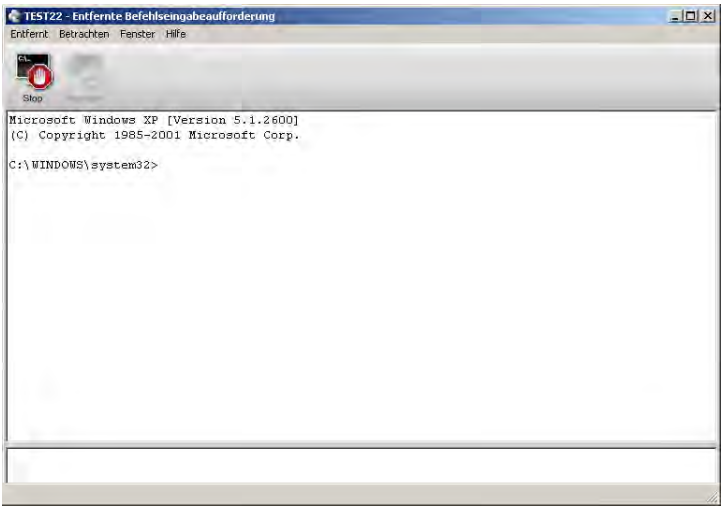
   oder

   Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Clientsymbol und wählen Sie "Entfernte Befehlseingabeaufforderung".

   oder

   Klicken Sie auf das Aktionssymbol in der Symbolleiste des Controls und wählen Sie "Entfernter Befehl".

2. Das Fenster "Entfernte Befehlseingabeaufforderung" wird eingeblendet. Auf der Titelleiste sehen Sie den Namen des verbundenen Clients.



Das Fenster ist in zwei Bereiche unterteilt. Den Eingabebereich unten im Fenster, dessen Größe sich ggf. ändern lässt, und den oberen Ausgabe-/Ergebnisbereich.

In den Dropdownmenüs und der Symbolleiste ist eine Reihe von Tools verfügbar, mit denen Sie z. B. das Ausgabefenster löschen und die angezeigte Schriftart ändern können.

Verwendung der Funktionen des NetSupport Manager Client

In diesem Kapitel...

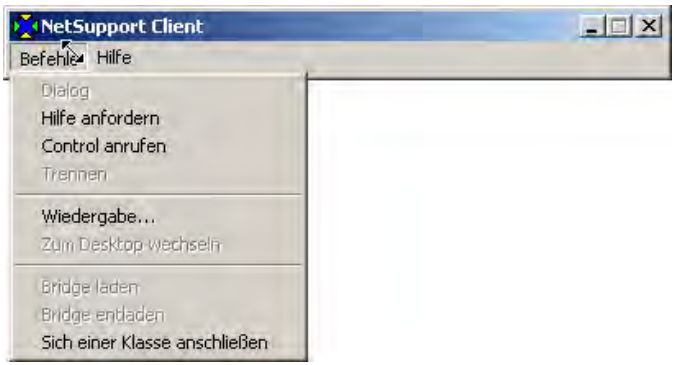
Welche Interaktionen zwischen dem entfernten Benutzer und einem verbundenen Control stattfinden können.

Das Clienthauptfenster

Wenn ein Client entweder auf das NetSupport-Symbol in seiner Taskleiste doppelklickt oder die Hotkeys "Alt-LinksShift-RechtsShift" drückt, wird das Clienthauptfenster eingeblendet.

Hier hat der Client die folgenden Optionen:

- Eine Dialogsitzung mit einem Control einleiten;
- Hilfe bei einem bestimmten Control anfordern;
- Eine Verbindung zu einem Control herstellen oder trennen;
- Wiedergabedatei starten - Siehe " Ansehen von Wiedergabedateien "
- Desktops wechseln;
- Eine Bridge laden oder entladen.



Clientverbindung

Die Funktion **Clientverbindung** ist nur bei TCP/IP-Verbindungen verfügbar und dient zur Herstellung einer Verbindung über einen Firewall oder Proxy Server.

Hinweis: Damit ein Client einen Control anrufen kann, verwendet NetSupport den TCP/IP-Anschluss 5421. Damit der Client über eine Firewall eine Verbindung herstellen kann, müssen Sie die Firewall zur Verwendung dieses Anschlusses konfigurieren.

Verbindungsherstellung zu einem Control

Hinweis: Der Control muss gestartet sein, damit ein Client eine Verbindung zu ihm herstellen kann.

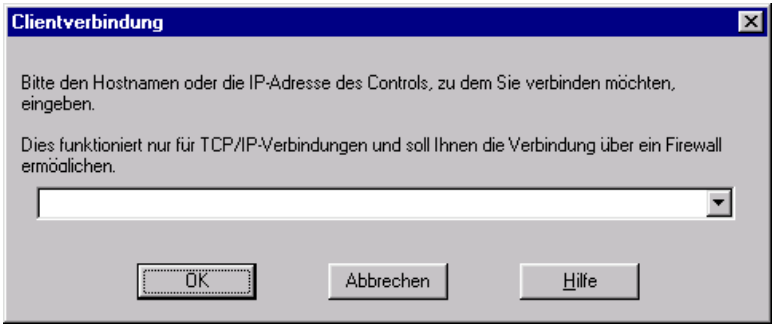
1. Wählen Sie in den Dropdownmenüs des Clienthauptfensters die Optionen {Befehle}{Control anrufen}.
2. Das Dialogfeld **Control anrufen** wird eingeblendet.
3. Geben Sie den Hostnamen oder die IP-Adresse des Controls, zu dem Sie verbinden möchten, ein.

   Oder,

   Wählen Sie aus einer Liste der 10 Controls, mit denen zuletzt eine Verbindung hergestellt wurde, einen aus.

Hinweis: Es lassen sich höchstens 10 Controls speichern. Beim Überschreiten dieser Zahl wird jeweils der älteste Control aus der Liste gelöscht.

Beim Control erscheint eine Verbindungsmeldung, und er kann die Verbindung dann entweder annehmen oder ablehnen. Wenn die Verbindung abgelehnt wird, können sich der Control und der Client weiterhin normal verhalten.


Clientverbindung
Bitte den Hostnamen oder die IP-Adresse des Controls, zu dem Sie verbinden möchten, eingeben.
Dies funktioniert nur für TCP/IP-Verbindungen und soll Ihnen die Verbindung über ein Firewall ermöglichen.
OK
Abbrechen
Hilfe

Verbindungstrennung von einer Controlarbeitsstation

Trennen der Verbindung zu einem Control

1. Rufen Sie das Clienthauptfenster auf, und wählen Sie {Befehle}{Trennen}.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Symbol **Client** in der Systemanwendung der Taskleiste.
3. Wenn das Verknüpfungsmenü eingeblendet wird, wählen Sie den Befehl **Trennen**.
4. Es wird ein Dialogfeld, in dem die Controls, mit denen Sie gerade verbunden sind, aufgeführt sind, eingeblendet. Wählen Sie den/die Control(s), von dem/denen Sie die Verbindung trennen möchten.
5. Wählen Sie **OK**, um die Verbindung zu den gewählten Controls zu trennen.

Auslösen einer Hilfeanfrage

In NetSupport Manager kann ein Benutzer eines Client-PCs bei einem bestimmten Control-PC Hilfe anfordern.

Hilfe anfordern

1. Clients drücken die Hotkeys, normalerweise ALT+LSHIFT+RSHIFT.
2. Hierdurch wird ein Dialogfeld, in das die Clients ihren Namen und ihre Hilfeanfragenachricht eingeben können, eingeblendet.
3. Clients können dann angeben, an welchen Control-PC sie ihre Hilfeanfragenachricht senden möchten, indem sie auf die Schaltfläche **Control zeigen** klicken und den gewünschten Control-PC auswählen.
4. Clients können ihre vorige Hilfeanfrage auch abbrechen, indem sie auf die Schaltfläche **Vorige Anfrage abbrechen** klicken.
5. Clients klicken dann auf **OK**.

Wenn ein Client beim Senden einer Hilfeanfrage mit einem Control verbunden ist, wird der Control sofort benachrichtigt, indem sich der Ordner **Hilfeanfrage** grün färbt. Wenn der Control nicht verbunden ist, färbt sich sein Ordner **Hilfeanfrage** grün, wenn er zum nächsten Mal eine Verbindung zum betreffenden Client herstellt.

Dialog mit einem Control

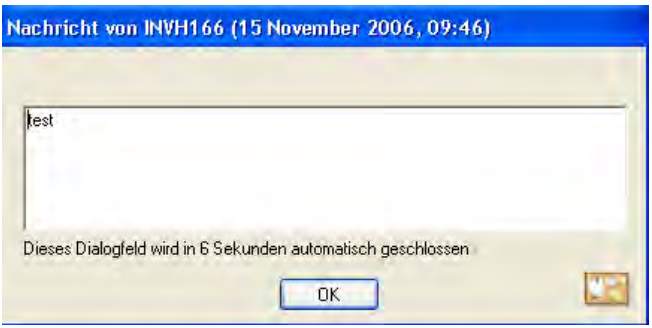
Sie können im Fenster **Dialog** mit einem verbundenen Control einen Dialog führen. Dieses Fenster besteht aus zwei großen Textfeldern.

Einleitung einer Dialogsitzung

1. Wählen Sie in den Dropdownmenüs des Clienthauptfensters die Option {Befehle} {Dialog}.
2. Das Fenster **Dialog** wird eingeblendet.
3. Geben Sie Ihre Nachricht ein und drücken Sie die Eingabetaste oder klicken Sie auf **Senden**.
4. Wenn Sie dem Controlbenutzer mitteilen möchten, dass Sie eine Dialogsitzung eingeleitet haben, wählen Sie in den Dropdownmenüs des Fensters **Dialog** die Option {Dialog} {Signalton senden}.

Empfang von Nachrichten von einem Control

Clientarbeitsstationen können Nachrichten von Controlarbeitsstationen empfangen. Diese Nachrichten werden automatisch in einem Nachrichtenfeld auf dem Clientbildschirm eingeblendet.



In der Titelleiste des Nachrichtenfelds sehen Sie den Namen des Controls, der die Nachricht gesendet hat, und das Datum und die Zeit, zu denen die Nachricht gesendet wurde.

Nachdem Sie die von einem Control gesendete Nachricht gelesen haben, wählen Sie **OK**, um die Nachricht zu entfernen.

Zurücksetzen des Clientvideotreibers

Dieses Verfahren kann nötig sein, wenn Sie einen neuen Videoadapter installieren oder wenn Sie in 95 Clients die Anzeigeeinstellungen geändert haben.

Hinweis: Bei der Verwendung von Windows XP/ME/2000/98 setzt der Client beim Start des Clients ggf. automatisch den Videotreiber zurück.

In Windows 95 kann der Videotreiber in der Datei SYSTEM.INI oder der Registry gespeichert werden. Standardmäßig geschieht dies in SYSTEM.INI, doch wenn Sie den Videotreiber zurücksetzen, können Sie einstellen, wo die Informationen gespeichert werden sollen. Wenn Sie beschließen, die Informationen in der Datei SYSTEM.INI zu speichern, müssen Sie unter Umständen beim Ändern der Bildschirmauflösung oder der Einstellungen des Videotreibers den Videotreiber zurücksetzen.

Zurücksetzen des Videotreibers:

Unter NT

1. Wählen Sie {Start} {Programme} {NetSupport} {Videotreiber zurücksetzen}.
2. Wählen Sie **OK**.

Unter Windows 95

1. Wählen Sie {Start} {Programme} {NetSupport} {Videotreiber zurücksetzen}.
2. Wählen Sie den gewünschten Speicherort für die Videotreiber von NetSupport.

Konfiguration von Clientarbeitsstationen

In diesem Kapitel…

Wie man das Clientkonfigurationsprogramm verwendet.

Ob Sie den Client vor unerwünschten Verbindungen schützen oder Controlbenutzer an der Durchführung von Aufgaben bei gewählten Clients hindern möchten, NetSupport Manager liefert eine breite Palette an Konfigurationsoptionen, die sich auf individueller Clientebene einstellen lassen.

Konfiguration von Clientarbeitsstationen

NetSupport-Clients werden mit dem NetSupport-Konfigurationsprogramm konfiguriert. Dieses nimmt alle nötigen Änderungen an den Initialisierungsbefehlen vor und richtet sie ein.

Das Konfigurationsprogramm wird vom NetSupport Konfigurations-programmsymbol in der NetSupport Manager-Programmgruppe gestartet. Dieses zeigt das erste Dialogfeld für die Clientkonfiguration an.

Sie können das Konfigurationsprogramm auch von der Befehlszeile aus laden, indem Sie die entsprechenden Parameter eingeben. Zum Beispiel: “c:\Programmdateien\netsupport manager\pcicfgui.exe.”. Wenn School-Komponenten installiert wurden, können Sie das NetSupport School Clientkonfigurationsprogramm laden, indem Sie Folgendes eingeben: “c:\Programmdateien\netsupport manager\pcicfgui.exe” /s.

Hinweis: Bei benutzerdefinierten Installationen muss die Konfiguratorkomponente ausgewählt werden, damit diese Option verfügbar ist.

Das Clientkonfigurationsprogramm ermöglicht die Einstellung aller für den Client möglichen Optionen. Sie können hiermit auch das Netzwerk testen, um sicherzustellen, dass der Netzwerkstack, an den Sie den Client anfügen, installiert ist und richtig funktioniert.

Sie können das Konfigurationsprogramm in zwei Modi ausführen, **Standard** oder **Erweitert**. Auf einige der Optionen kann in beiden Modi zugegriffen werden.

Standard

Die **Standardkonfiguration** wird für Standardeinstellungen wie Clientname, den/die Transport/e, der/die verwendet werden soll/en und einfache Sicherheitsfunktionen, wie z. B. ein Passwort, bevor der Control eine Verbindung mit dem Client herstellen kann, verwendet.

Hinweis: Standard-Clientkonfigurationen lassen sich auch im Rahmen des NetSupport-Installationsprozesses einstellen.

Wählen Sie diese Option, wenn:

- Sie das Clientkonfigurationsprogramm zum ersten Mal verwenden.
- Sie nur einfache Sicherheits- und Konfigurationsoptionen einstellen möchten.
- Sie nicht mehrere Profile für verschiedene Controlbenutzer, die vielleicht eine Verbindung mit diesem Computer herstellen möchten, zu erstellen brauchen.

Hinweis: Verwenden Sie die Option **Standard** nicht, wenn Sie mit der Option **Erweitert** mehrere Profile eingerichtet haben, da hierdurch auch das Masterprofil in der erweiterten Konfiguration geändert wird.

Erweitert

Mit der Option **Erweitert** können Sie auf die zahlreichen Konfigurations- und Sicherheitsoptionen von NetSupport zugreifen. Sie können die Reaktion des Clients auf verschiedene Controlbenutzer, die vielleicht auf den Computer zugreifen möchten, einstellen und Verbindungen zu Bereichen wie der NT-Sicherheit herstellen.

Hinweis: Bei benutzerdefinierten Installationen muss die Konfiguratorkomponente ausgewählt werden, damit diese Option verfügbar ist.

Wählen Sie diese Option, wenn:

- Sie ein erfahrener Benutzer sind.
- Sie die Reaktion des Clients auf den jeweiligen Controlbenutzer, mit dem eine Verbindung hergestellt wird, abstimmen möchten.
- Sie individuelle Funktionen aktivieren/deaktivieren möchten.
- Sie eine Verbindung mit der NT-Sicherheit herstellen möchten.
- Sie den Zugriff eines Controlbenutzers auf bestimmte Laufwerke, Verzeichnisse oder Dateien beschränken möchten.

Hinweis: Alle Änderungen, die Sie in der Option **Erweitert** am Masterprofil machen, überschreiben die in der Option **Standard** vorgenommenen Einstellungen.

Bearbeitung oder Erstellung von Konfigurationsdateien

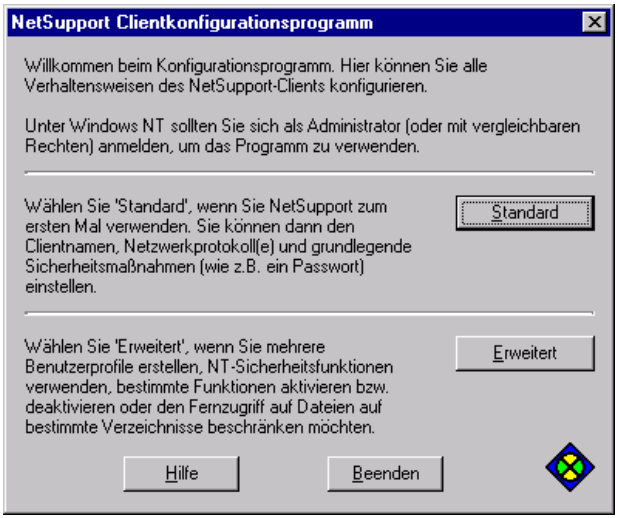
Konfigurationsdateien werden durch die Wahl der Option **Erweitert** im Clientkonfigurationsprogramm erstellt. Hierdurch wird das Fenster **Erweiterte Konfiguration** eingeblendet.

Die voreingestellte Konfigurationsdatei heißt CLIENT32.INI und wird im NSM-Installationsverzeichnis der Clientarbeitsstation gespeichert. Sie können entweder diese Datei oder eine andere Datei auf einem Server, auf den der Client Zugriff hat, verwenden.

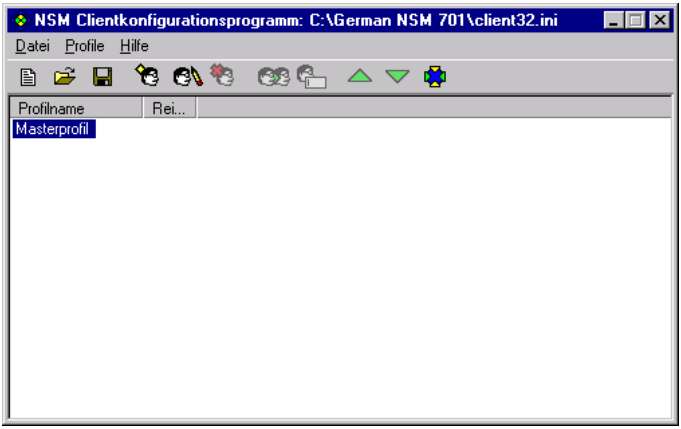
Hinweis: Sobald eine Konfigurationsdatei erstellt ist, lässt sie sich mittels des Dienstprogramms NetSupport Verteilung auch gleichzeitig an mehrere entfernte Clientcomputer verteilen.

Erstellung einer neuen Konfigurationsdatei

1. Wählen Sie in der NetSupport-Programmgruppe die Option **NetSupport-Konfigurationsprogramm**. Das NetSupport-Clientkonfigurationsprogramm wird eingeblendet.


NetSupport Clientkonfigurationsprogramm
Willkommen beim Konfigurationsprogramm. Hier können Sie alle Verhaltensweisen des NetSupport-Clients konfigurieren.
Unter Windows NT sollten Sie sich als Administrator (oder mit vergleichbaren Rechten) anmelden, um das Programm zu verwenden.
Wählen Sie 'Standard', wenn Sie NetSupport zum ersten Mal verwenden. Sie können dann den Clientnamen, Netzwerkprotokoll(e) und grundlegende Sicherheitsmaßnahmen (wie z.B. ein Passwort) einstellen.
Standard
Wählen Sie 'Erweitert', wenn Sie mehrere Benutzerprofile erstellen, NT-Sicherheitsfunktionen verwenden, bestimmte Funktionen aktivieren bzw. deaktivieren oder den Fernzugriff auf Dateien auf bestimmte Verzeichnisse beschränken möchten.
Erweitert
Hilfe
Beenden

2. Wählen Sie **Erweitert**. Das Dialogfeld **NSM-Clientkonfigurationsprogramm** wird eingeblendet.



3. Wählen Sie in der Menüleiste des Fensters **Erweiterte Konfiguration** die Option **Datei, Neu**.
4. Eine neue Datei mit einem voreingestellten Masterprofil wird erstellt.

Öffnen der voreingestellten oder einer existierenden Konfigurationsdatei

1. Wählen Sie in der Menüleiste des Fensters **Erweiterte Konfiguration** die Option **Datei, Öffnen**.
2. Wählen Sie die gewünschte Konfigurationsdatei, und klicken Sie auf **Öffnen**.

Einstellung der Konfigurationsdatei, die vom Client verwendet wird

Die Konfigurationsdatei, die vom Client bei seiner Initialisierung verwendet wird, kann sich auf derselben Arbeitsstation oder einem Server, auf den der Client Zugriff hat, befinden. Um die Verwaltung zu vereinfachen, können sich mehrere Clients dieselbe Konfigurationsdatei teilen. Die Konfigurationsdatei, die Sie verwenden möchten, lässt sich durch die Wahl der Optionen {Profile} {Clientparameter} in der Menüleiste Erweiterte Konfiguration einstellen.

Hinweis: Zur Einstellung von Windows Me/98/95 Clients auf die Verwendung von geteilten Konfigurationsdateien auf einem NT/2000/XP-Computer gibt es besondere Anforderungen. Weitere Angaben hierzu finden Sie im Abschnitt Technische Hinweise.

Einstellung des Clientnamens

1. Wählen Sie {Profile} {Clientparameter}, und geben Sie einen Clientnamen ein.

Hinweis: Der Clientname ist separat von der Konfigurationsdatei und wird auf der lokalen Arbeitsstation gespeichert. Vergewissern Sie sich, dass Sie nicht einen Clientnamen, der bereits auf einer anderen Arbeitsstation benutzt wird, verwenden. Eine gute Methode hierzu ist die Einstellung des Clientnamens auf ein Sternchen, da der Clientname dann auf denselben Namen wie der Computername eingestellt wird. Der Computername ist immer einmalig.

Erstellung eines neuen Profils

1. Öffnen oder erstellen Sie die Konfigurationsdatei, die Sie verwenden möchten.
2. Wählen Sie in der Menüleiste des Fensters **Erweiterte Konfiguration** die Option **Profil, Hinzufügen**.
3. Geben Sie den Namen für das Profil ein.

Hinweis: Sie können Profile von anderen Konfigurationsdateien kombinieren, indem Sie die Option "Datei einschließen" auswählen. Dies ist besonders dann nützlich, wenn Sie eine Konfigurationsdatei auf dem lokalen Computer verwenden, doch in einer zentralen Konfigurationsdatei enthaltene Informationen mit einschließen möchten oder umgekehrt, z. B. wenn der lokale Computer eine andere NetBIOS-Adapternummer verwendet.

Bearbeitung eines existierenden Profils

1. Öffnen oder erstellen Sie die Konfigurationsdatei, die Sie verwenden möchten.
2. Wählen Sie das Profil, das Sie bearbeiten möchten.
3. Wählen Sie in der Menüleiste des Fensters **Erweiterte Konfiguration** die Option **Profil, Bearbeiten**.

Hinweis: Jedes Profil enthält eine Reihe von Eigenschaftsblättern, in denen die tatsächlichen Parameter eingestellt werden.

Standard-Clientkonfiguration

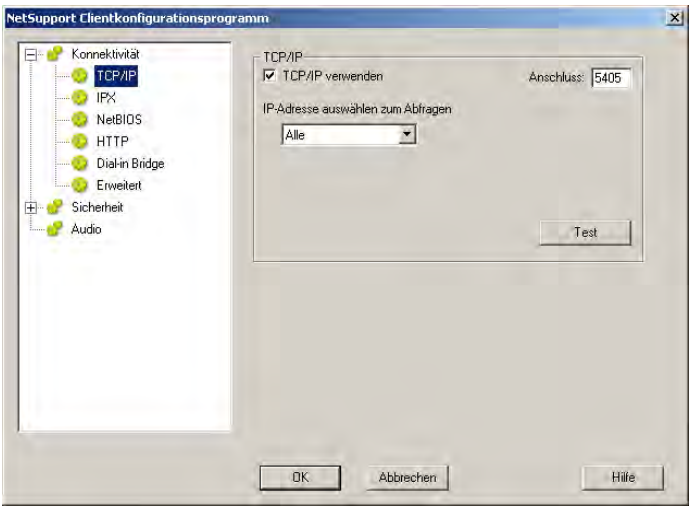
Zur Verwendung in einer einfachen Umgebung, in der Sie keine verschiedenen Reaktionen vom Client je nach dem Controlbenutzer, der eine Verbindung zu ihm herstellt und keine Aktivierung/Deaktivierung von individuellen Funktionen benötigen.

Suchen des Standard-Clientkonfigurationsprogramms

1. Doppelklicken Sie auf das Konfigurationsprogrammsymbol in der NetSupport-Gruppe.

   Oder,

   Wählen Sie in den Menüs für das Betriebssystem die Optionen {Start} {Programme} {NetSupport} {NetSupport Konfigurationsprogramm}.
2. Wählen Sie "Standard".
3. Das Standard-Clientkonfigurationsprogramm umfasst drei Bereiche:
   - Konnektivität
   - Sicherheit
   - Audio



Erweiterte Clientkonfiguration

Der NetSupport Manager Client ist außergewöhnlich stark konfigurierbar und unterstützt die Fähigkeit zur Einstellung von verschiedenen Sicherheits- und Reaktionsebenen je nach der Identität des Controlbenutzers, der gerade eine Verbindung herstellt. Dies wird durch die Verwendung von Konfigurationsdateien beim Client, die durch ein Profil die passende Zugriffsebene für jeden Control bestimmen, erreicht.

Die den Konfigurationsdateien und Profilen unterliegenden Konzepte müssen gut verstanden werden.

Konfigurationsdatei

Eine Konfigurationsdatei ist eine aus Abschnitten, die Profile heißen, bestehende Textdatei.

Sie können die Konfigurationsdatei, die der Client bei seiner Initialisierung verwenden wird, angeben. Die Konfigurationsdateien selbst werden in einer mit Kontrollsummen versehenen Datei, normalerweise Client32.Ini, gespeichert.

Diese Datei kann sich entweder auf der Clientarbeitsstation oder auf einem anderen Computer, z. B. einem NT Server, auf den die Clientarbeitsstation Zugriff hat, befinden. Sie können den Client sogar zur Verwendung einer Fallback-Konfigurationsdatei einstellen, falls der Server gerade nicht verfügbar ist.

Hinweis: Um Windows 9x-Arbeitsstationen zur Verwendung von geteilten Konfigurationsdateien einzustellen, gibt es spezielle Anfoderungen.

Profil

Ein Profil ist eine Reihe von Parametern, die bestimmen, wie der Client auf einen bestimmten Controlbenutzer reagiert und welche Funktionen dem betreffenden Controlbenutzer gestattet sind.

Ein Controlbenutzer kann z. B. nur zur Betrachtung des Clients im Modus **Nur beobachten** eingestellt sein, während ein anderer zu allen Funktionen einschließlich des Dateitransfers befugt ist. Sie können das Profil sogar so einrichten, dass im Voraus genau bestimmt ist, auf welche Dateien ein Controlbenutzer zugreifen darf.

Ein beim Client eingestelltes Profil setzt beim Control eingestellte Profile außer Kraft. Die Sicherheit ist daher stets gewährleistet.

Bei der Verbindungsherstellung zu einem mit einem Profil ausgestatteten Client wird der Controlbenutzer zur Eingabe einer Benutzer ID und eines Passworts aufgefordert. Der NetSupport Client befragt dann das erste übereinstimmende Profil in seiner aktuellen Konfigurationsdatei, um festzustellen, welche Funktionsebene dem betreffenden Controlbenutzer zugewiesen ist.

Masterprofil

Jede Konfigurationsdatei muss ein Masterprofil enthalten. Dies ist das voreingestellte Profil, das bei der alleinigen Einstellung einer Standardkonfiguration verwendet wird. Alle hier vorgenommenen Einstellungen werden standardmäßig auf alle anderen erstellten Profile angewendet.

Sie können diese Profile dann zur Aktivierung und Deaktivierung von besonderen Funktionen für Controlbenutzer, deren USERID und Passwort mit den Einstellungen im Profil übereinstimmen, ändern.

Da das Masterprofil vom Client als Erstes überprüft wird, müssen Sie hier immer die maximalen Sicherheitsfunktionen einstellen, damit keine Sicherheitslücken entstehen.

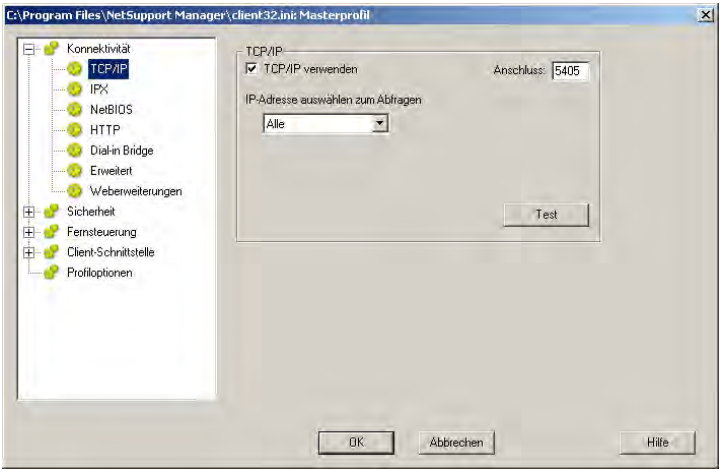
Das Masterprofil wird auch zur Einstellung einer Reihe von globalen Parametern, die sich auf alle individuellen Profile beziehen, verwendet.

Individuelles Profil

Mit einem individuellen Profil können Sie individuelle Funktionen für einen bestimmten Controlbenutzer oder eine Gruppe von Controlbenutzern aktivieren oder deaktivieren. Wenn eine Verbindung hergestellt wird, fordert Sie der Client zur Eingabe eines Benutzernamens und Passworts auf. Der Client sucht dann seine internen Profile ab, bis er eine Übereinstimmung findet, und diese Einstellungen werden dann auf die nachfolgende Controlsitzung angewendet.

Das erweiterte Clientkonfigurationsprogramm umfasst fünf Bereiche:

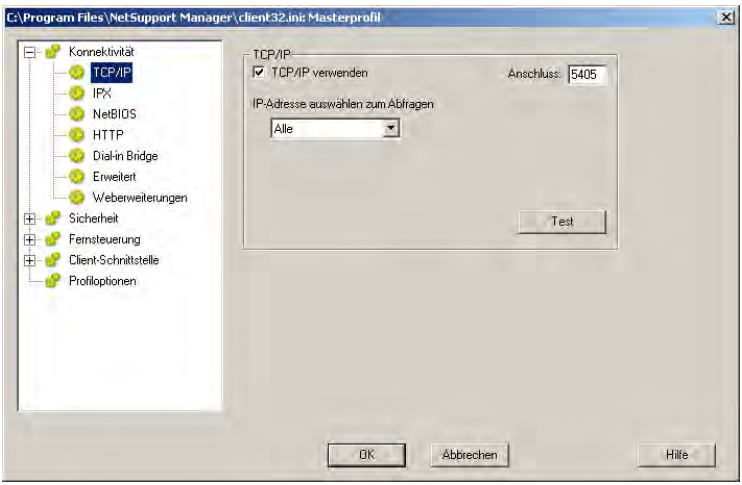
- Konnektivität
- Sicherheit
- Fernsteuerung
- Client-Schnittstelle
- Profiloptionen



Konnektivität

Diese Eigenschaftsblätter werden zur Einstellung der Protokolle verwendet, über die es der Transport einem Control gestattet, eine Verbindung zu ihm herzustellen. Der NetSupport Client unterstützt mehrere Protokolle, d. h. dass Sie ihn zur Antwort auf NetSupport Controls einstellen können, die über TCP/IP, IPX oder NetBIOS mit Ihnen kommunizieren. Sie können den Client auch für die entfernte Kommunikation über ein Modem konfigurieren oder eine Verbindung über einen NetSupport Gateway herstellen. Der Gateway bietet eine Methode zur Verbindungsherstellung über http und liefert eine auf dem Web beruhende Fernsteuerung, ohne dafür existierende Firewall-Konfigurationen ändern zu müssen.

TCP/IP-Verbindung einstellen



TCP/IP verwenden

Markieren Sie dieses Feld, wenn Sie möchten, dass der Client über TCP/IP kommuniziert.

Anschluss

Das TCP/IP-Protokoll macht die Zuweisung einer Anschlussnummer für die Kommunikation von Anwendungen erforderlich. Damit ein Control mit einem Client kommunizieren kann und der Client die eingehende Anfrage empfängt, ist 5405 der standardmäßig registrierte Anschluss für NetSupport Manager.

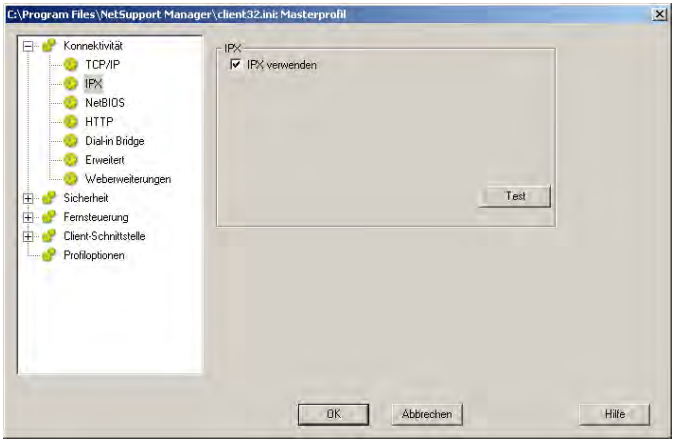
IP-Adresse auswählen zum Abfragen auf:
Diese Option kann nützlich sein, um ungewollte Verbindungen zu vermeiden, wenn der Client mehrere Netzwerkkarten installiert hat, zum Beispiel wenn sowohl ein öffentliches als auch ein privates Netzwerk verwendet wird. Sie können Verbindungen auf dem gewünschten Netzwerk erzwingen, indem Sie die IP-Adresse angeben, mit der der Client eingehende Controlverbindungen abfragt.

Drücken Sie [**TEST**], um zu überprüfen, dass das Protokoll auf dieser Arbeitsstation richtig installiert ist.

Hinweise:

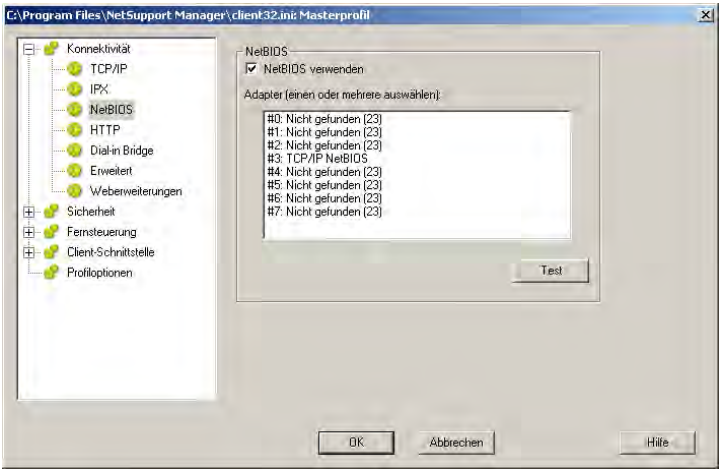
- Wenn Sie Router verwenden, müssen Sie sicherstellen, dass diese zur Durchgabe von Daten unter Verwendung dieses Anschlusses konfiguriert sind.
- Damit Clients eine Verbindung mit dem Control initiieren können, ist 5421 der standardmäßig registrierte Anschluss.

IPX-Verbindung einstellen



IPX verwenden
Markieren Sie dieses Feld, wenn Sie möchten, dass der Client über IPX/SPX kommuniziert. Drücken Sie [**TEST**], um zu überprüfen, dass das Protokoll auf dieser Arbeitsstation richtig installiert ist.

NetBIOS-Verbindung einstellen



NetBIOS verwenden
Markieren Sie dieses Feld, wenn Sie möchten, dass der Client über NetBIOS/NetBEUI kommuniziert.

Wenn Sie NetBIOS verwenden, müssen Sie auch eine NetBIOS Adapternummer auswählen.

Drücken Sie [**TEST**], um zu überprüfen, dass das Protokoll auf dieser Arbeitsstation richtig installiert ist.

NetBIOS

NetBIOS Adapternummer einstellen
Da mehr als ein NetBIOS Stack geladen sein kann, verwendet Windows und OS/2 das Konzept von Adapternummern. Jedem Stack wird vom Betriebssystem eine Adapternummer zugewiesen. NetBEUI kann also z. B. Adapter 1, NetBIOS über TCP Adapter 2, usw., zugewiesen sein.

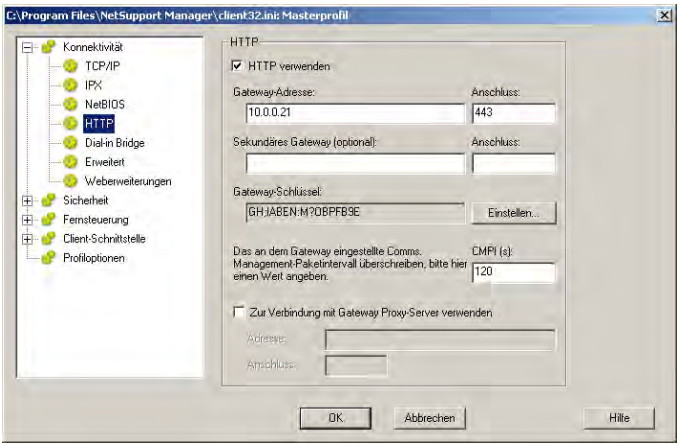
Voreingestellt für den Client ist die Verwendung von Adapternummer 0. Je nach der Konfiguration Ihres Netzwerks kann es sich hierbei um die falsche Adapternummer für Ihre Arbeitsstation handeln. Um dieses Problem zu beheben, müssen Sie in der Dropdownliste den richtigen Stack auswählen.

Hinweise

- NetSupport ermöglicht die Auswahl von mehreren NetBIOS Adaptern. Stellen Sie sicher, dass nur die gewünschten Adapter ausgewählt sind. Wenn Sie den ausgewählten Adapter ändern möchten, müssen Sie zunächst die existierende oder voreingestellte Adapternummer abwählen.
- Unter Windows 95 kann durch eine Änderung der Netzwerkeinstellungen auch die NetBIOS-Adapternummer geändert werden. Nach einer solchen Änderung müssen Sie unter Umständen die NetBIOS-Adapternummer neu einstellen.

HTTP-Verbindung einstellen

Mit diesem Eigenschaftsblatt können Sie den Client so konfigurieren, dass er eine Verbindung über das Internet mittels eines NetSupport Gateway akzeptiert.



HTTP verwenden:
Markieren Sie dieses Feld, um dem Client die Kommunikation über HTTP zu ermöglichen.

Gateway-Adresse:
Geben Sie die IP-Adresse der Arbeitsstation ein, auf der die NetSupport Gateway-Komponente installiert ist.

Sekundäres Gateway (optional):
Geben Sie, falls gewünscht, die IP-Adresse des sekundären Gateways ein.

Anschluss:
Der Standardanschluss von NetSupport für HTTP-Verbindungen ist 443.

Hinweis: In Version 9.10 wurde Anschluss 443 als Standard für HTTP-Kommunikationen eingeführt. Vorher war 3085 verwendet worden. Gateway-Einstellungen werden für vorhandene Kunden, die später aktualisieren, aufrecht erhalten, d. h. dass 3085 weiterhin verwendet werden kann. Es kann jedoch Fälle geben, in denen der HTTP-Anschluss für Controls und Clients zu Kompatibilitätszwecken manuell aktualisiert werden muss.

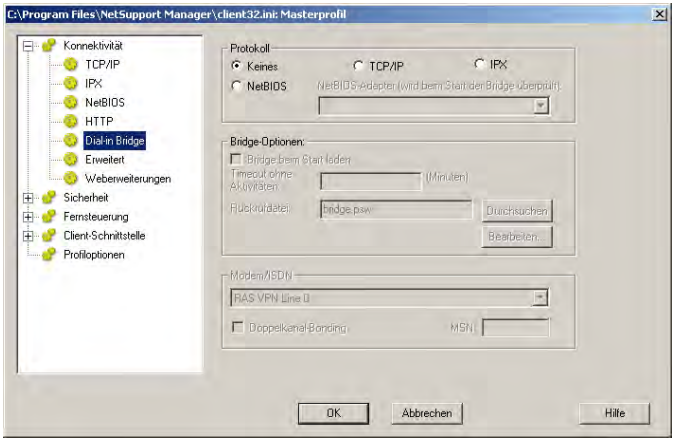
Gateway-Schlüssel:
Der hier eingestellte Schlüssel **muss** auch beim Control eingestellt sein und dem im Gateway selbst konfigurierten Schlüssel entsprechen. Liefert zusätzliche Sicherheit, die Controlbenutzern nur dann eine Verbindung ermöglicht, wenn sie denselben Schlüssel wie der Client angegeben haben.

CMPI (s)
Sie können das an einem Gateway eingestellte CMPI überschreiben; tragen Sie hier einen entsprechenden Wert ein. Der Standardwert ist 60 Sekunden.

Proxy-Server
NetSupport kann ggf. für das Routing von Kommunikationen über einen Proxy-Server konfiguriert werden. Geben Sie die Serveradresse und einen entsprechenden Anschluss an. Es wird 8080 empfohlen.

Dial-in Bridge

Dieses Eigenschaftsblatt bietet Konfigurationsoptionen für DFÜ-Einstellungen für entfernte Netzwerke. Bevor Sie entfernte Netzwerke anwählen können, müssen Sie Informationen über Ihre Modemhardware eingeben.



Protokoll

Der NetSupport Manager ist auf keinen Transport für die ausgewählte Bridge voreingestellt. Wählen Sie die Verwendung des NetBIOS, IPX oder TCP/IP-Protokolls für NetSupport Bridge.

Bridge-Optionen

Bridge beim Start laden

Die Einstellung dieser Option verursacht die Initialisierung der NetSupport Bridge, wenn der Client geladen wird. Wenn Sie hier keine Einstellung vornehmen, muss der Client die Bridge manuell von Menü im NSM Client laden, bevor der dial-in Zugriff verfügbar wird.

Timeout ohne Aktivitäten

Geben Sie eine maximale Zeitspanne ohne Aktivitäten beim Bridge in Minuten an, bevor der Control die Verbindung trennt.

Rückrufdatei

Sie können die Bridge zur Unterstützung sowohl von Passwörtern als auch des Rückrufs mit der Zusatzfunktion des Rückrufs an verschiedene Telefonnummern, je nach dem Passwort, konfigurieren.

Modem / ISDN

Sie müssen ein Modem, eine Baudrate und einen Kommunikationsanschluss zur Verwendung durch die Bridge auswählen. Wählen Sie als Faustregel das Hayes Modem, und stellen Sie die Baudrate eine Stufe höher ein als die maximal erwartete Modemgeschwindigkeit.

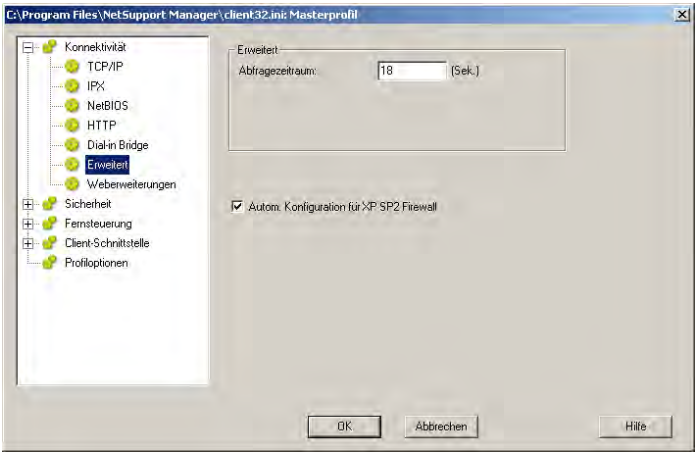
Doppelkanal-Bonding

Wenn diese Option aktiviert ist, werden beide Kanäle Ihrer ISDN-Leitung zusammengelegt, was die verfügbare Bandbreite auf 128k erhöht. Durch die erhöhte Übertragungsgeschwindigkeit tätigen Sie aber in Wirklichkeit zwei Anrufe.

MSN (Nummer für mehrere Teilnehmer)

Geben Sie eine Nummer an, von der die Brücke eingehende Verbindungen empfangen soll.

Erweitert



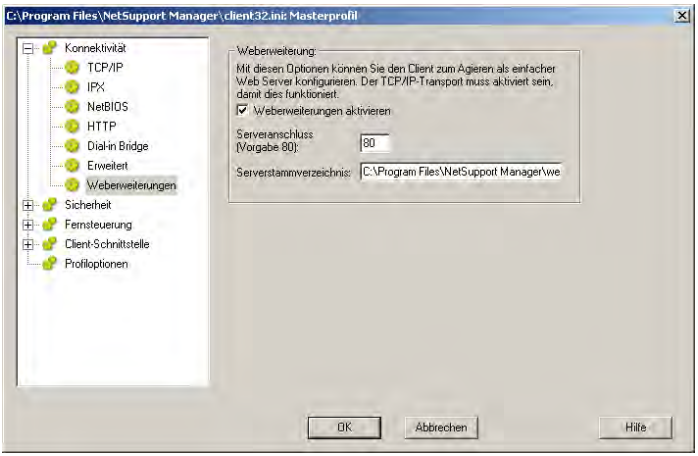
Abfragezeitraum
Während eine Verbindung mit einem Control besteht, sendet der Client Tickle Packets an den Control, um zu überprüfen, dass die Verbindung immer noch aktiv ist. Wenn der Client die Verbindung aus irgendeinem unerwarteten Grund abbricht, erkennt der Control, dass er die Tickle Packets nicht mehr empfängt, und löst eine Warnung aus.

Die normale Zeit, die zwischen dem Senden von Tickle Packets verstreicht, sind 18 Sekunden, doch dieser Wert lässt sich erhöhen oder senken. Wenn Sie diesen Wert auf Null einstellen, werden die Tickle Packets vollständig deaktiviert.

Autom. Konfiguration für XP SP2 Firewall
Standardmäßig aktiviert. Gewährleistet, dass der NSM Control und Client für Benutzer, die auf XP Service Pack 2 aktualisieren, weiterhin funktionieren.

Weberweiterungen

Mit diesen Optionen können Sie den Client zur Funktion als einfacher Web Server konfigurieren. Damit dies funktioniert, muss der TCP/IP-Transport aktiviert sein.



Weberweiterungen aktivieren

Wenn diese Option markiert ist, funktioniert der Client als einfacher Web Server. Normalerweise wird dies aktiviert, um Ihnen den Zugriff auf den Client über das Internet, mit dem Integrated Browser, zu ermöglichen. Weitere Angaben hierzu finden Sie in der Onlinehilfe.

Serveranschluss

Die Serveranschlussnummer ist auf 80 voreingestellt. Aus Sicherheitsgründen kann es sein, dass Sie diesen Wert ändern möchten.

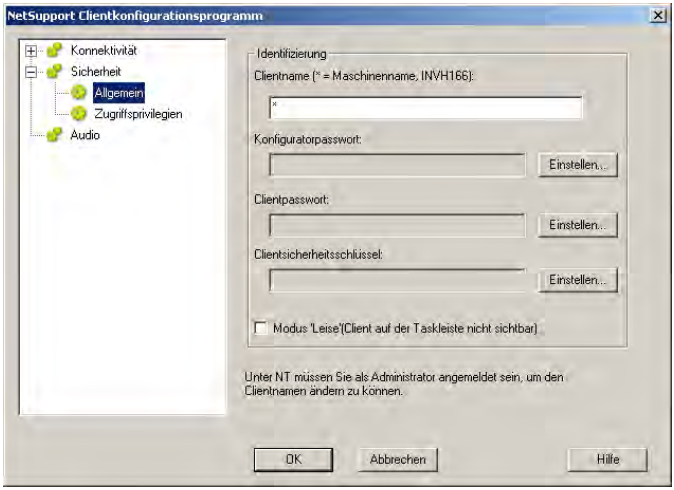
Serverstammverzeichnis

Das Serverstammverzeichnis ist auf das Verzeichnis, in dem NetSupport installiert ist, eingestellt. Aus Sicherheitsgründen kann es sein, dass Sie diesen Wert ändern möchten.

Sicherheit

Allgemein

Dient zur Einstellung von Passwörtern, um die Clientkonfiguration zu schützen und den unbefugten Zugriff auf den Client zu verhindern.



Identifizierung

Clientname

Jeder NetSupport Client auf dem Netzwerk erfordert einen einmaligen Namen. Sie können entweder selbst einen Clientnamen auswählen oder durch die Verwendung eines Sternchens den Clientnamen auf den Maschinennamen einstellen.

Unter NT müssen Sie als Administrator angemeldet sein, um den Clientnamen ändern zu können.

Hinweise:

- Zur Einstellung des Clientnamens in der erweiterten Konfiguration wählen Sie in der Menüleiste für das erweiterte Konfigurationsfenster die Optionen {Profile} {Clientparameter}.
- Damit das Feature Integration mit Explorer von NetSupport funktioniert, muss der Clientname auf den Standardrechnernamen eingestellt bleiben.

Konfiguratorpasswort
Als zusätzliche Sicherheitsebene können Sie ein Passwort mit einer Konfigurationsdatei verknüpfen. Dies verhindert die unbefugte Änderung der Clientkonfiguration. Wenn das Konfigurationsprogramm zum nächsten Mal gestartet wird, muss der Benutzer das richtige Passwort eingeben, bevor er in dieser Konfigurationsdatei Clientparameter ändern kann. Wählen Sie zur Einstellung des Passworts die Option **Einstellen**.

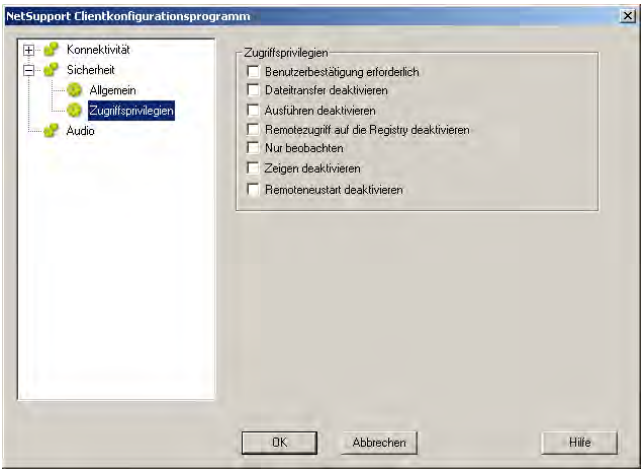
Clientpasswort
Dies schützt den Client vor dem unbefugten Zugriff durch einen NetSupport Control. Der Controlbenutzer muss das Passwort eingeben, bevor ihm der Zugriff auf den Client gestattet wird.

Clientsicherheitsschlüssel
Bietet eine zusätzliche Sicherheitsfunktion, durch die Controlbenutzern die Herstellung einer Verbindung nur dann ermöglicht wird, wenn der Control denselben Sicherheitsschlüssel hat wie der Client. Optional lässt sich dies auf dieselbe Nummer wie die Seriennummer einstellen. Sie müssen an beiden Enden einen Sicherheitsschlüssel einstellen.

Modus 'Leise' (Modus Quiet)
Markieren Sie diese Option, um das Clienticon nicht in der Taskbar anzuzeigen.

Zugriffprivilegien (Standard)

Verhindert die Ausführung gewisser Aufgaben durch den Control am Clientcomputer.



Benutzerbestätigung erforderlich
Verhindert den Zugriff auf den Client, wenn kein Benutzer anwesend ist. Der Benutzer beim Client muss die Anfrage ausdrücklich annehmen, bevor der Zugriff gewährt wird.

Dateitransfer deaktivieren
Hierdurch wird der Control an der Übertragung von Dateien zum und vom Client gehindert. Der Controlbenutzer kann dann keine Dateien beim Client mit den Dateitransferoptionen von NetSupport kopieren, betrachten oder auf eine andere Art bearbeiten.

Ausführen deaktivieren
Hierdurch wird ein Controlbenutzer an der Remoteausführung von Anwendungen beim Client von der Menüoption im Controlprogramm gehindert. Er kann jedoch immer noch Anwendungen beim Client starten, während er die Arbeitsstation fernsteuert.

Remotezugriff auf die Registry deaktivieren
In späteren Versionen von NetSupport Manager wird eine Funktion, die es einem Controlbenutzer ermöglicht, die Registry bei NetSupport Clients aus der Ferne zu verwalten und zu bearbeiten, vorhanden sein. Durch die Einstellung dieser Option wird jene Funktion deaktiviert.

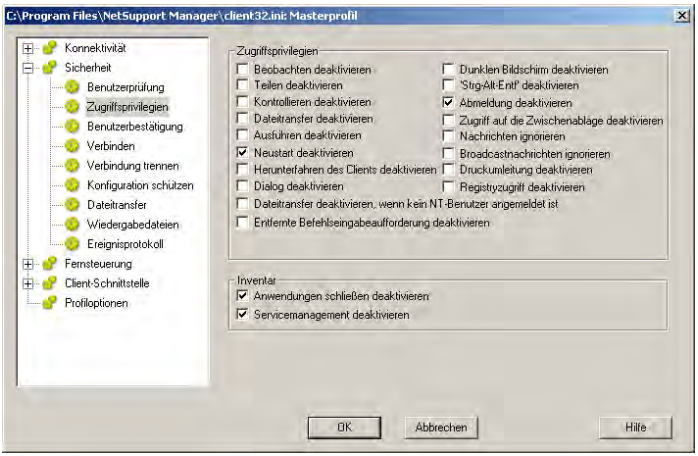
Nur beobachten
Ermöglicht dem Controlbenutzer die Ansicht des Bildschirms der Clientarbeitsstation, doch er kann keine Anschläge oder Mausbewegungen eingeben.

Zeigen deaktivieren
Hindert die Clientarbeitsstation an der Anzeige einer vom NetSupport Manager Control gesendeten Zeigefunktion.

Remoteneustart deaktivieren
Hierdurch wird ein Controlbenutzer am Remoteneustart des Clients von der Menüoption im Controlprogramm gehindert.

Zugriffsprivilegien (Erweitert)

Mit diesem Eigenschaftsblatt lässt sich das Spektrum der Fernsteuerungsoptionen einschränken, die dem Controlbenutzer zur Verfügung stehen.



Beobachten deaktivieren
Hindert einen Control ganz am Betrachten eines Clients. Dateitransfer, Scripting und andere Funktionen bleiben weiterhin verfügbar.

Teilen deaktivieren
Ermöglicht einem Control das Betrachten eines Clients im Modus **Nur beobachten**.

Kontrollieren deaktivieren
Hindert einen Control am Sperren der Tastatur und Maus eines Clients.

Dateitransfer deaktivieren
Deaktiviert den Dateitransfer zum und vom Client unter allen Umständen.

Ausführen deaktivieren
Dies hindert einen Controlbenutzer an der Remoteausführung von Anwendungen beim Client aus dem Controlprogramm. Er kann Anwendungen mit den standardmäßigen Remote Control-Funktionen aber trotzdem noch starten.

Neustart deaktivieren
Deaktiviert die Fähigkeit des Controlbenutzers zum Neustart der Clientarbeitsstation über die Menüoption in der Control-Benutzeroberfläche. Der Neustart während der Fernsteuerung ist trotzdem noch möglich.

Herunterfahren des Clients deaktivieren
Dies hindert einen Controlbenutzer an der Fähigkeit zum Herunterfahren des Clientprogramms von einem Skript.

Dialog deaktivieren
Verhindert, dass der Control eine Dialogsitzung mit dem Client beginnt. Clients können jedoch trotzem noch eine Dialogsitzung mit dem Control über das Clientmenü anfangen.

Dateitransfer deaktivieren, wenn kein NT-Benutzer angemeldet ist
Deaktiviert den Dateitransfer nur dann, wenn es sich um einen NT-Computer handelt und kein Benutzer angemeldet ist. Dies bedeutet, dass sich der Controlbenutzer wie mit seiner eigenen User ID anmelden kann, wenn er eine gültige User ID und ein Passwort für diesen Computer besitzt.

Entfernte Befehlseingabeaufforderung deaktivieren
Verhindert die Ausführung der Befehlzeilenanweisungen beim Client durch den Control.

Dunklen Bildschirm deaktivieren
Verhindert, dass der Controlbenutzer den Clientbildschirm dunkel schalten kann.

Strg+Alt+Entf deaktivieren
Den von der Menüoption in der Control-Benutzeroberfläche gesendeten Befehl **Strg+Alt+Entf** ignorieren.

Abmeldung deaktivieren
Deaktiviert die Fähigkeit des Controlbenutzers zum Abmelden von der Clientarbeitsstation über die Menüoption in der Controlbenutzeroberfläche. Das Abmelden während der Fernsteuerung ist trotzdem noch möglich.

Zugriff auf die Zwischenablage deaktivieren
Dies hindert einen Controlbenutzer an der Verwendung der Remote-Zwischenablagefunktion von NetSupport.

Nachrichten ignorieren
Von verbundenen Controls gesendete Nachrichten werden ignoriert.

Broadcastnachrichten ignorieren
Ignoriert die Broadcastnachrichten von einem Control, ob dieser nun verbunden ist oder nicht.

Druckumleitung deaktivieren
Dies hindert einen Controlbenutzer an der Verwendung der Druckerumleitungsfunktion von NetSupport.

Registryzugriff deaktivieren
Die Skriptfunktion und spätere Versionen von NetSupport Manager beinhalten eine Funktion, die einem Controlbenutzer die Remoteverwaltung und -bearbeitung der Registry bei NetSupport Clients ermöglicht. Durch die Einstellung dieser Option wird diese Funktion deaktiviert.

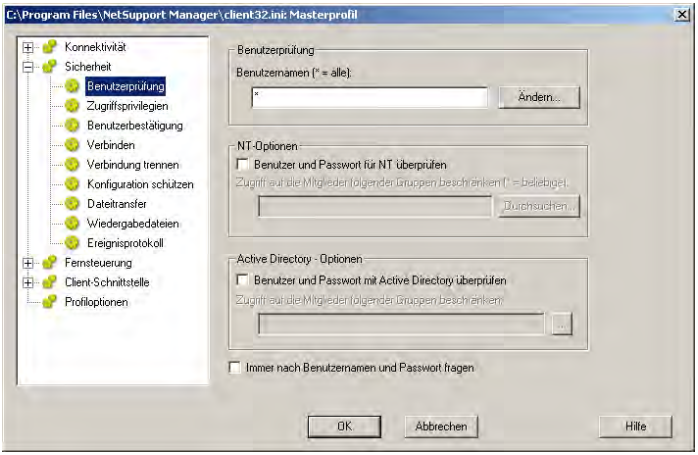
Inventar
Diese Optionen sind standardmäßig deaktiviert. Heben Sie die Markierung auf, um die Funktion zu aktivieren. Wenn sie aktiviert ist, lassen sich beim Betrachten des Hardware/Software-Inventars eines gewählten Clients die folgenden Aufgaben ausführen.

Hinweis: Wenn kein Client ausgewählt ist, wird die Aufgabe am Lokalcomputer ausgeführt.

Anwendungen schließen deaktivieren
Wenn diese Option markiert ist, kann der Control keine zur Zeit laufenden Anwendungen oder Prozesse schließen.

Servicemanagement deaktivieren
Wenn diese Option markiert ist, kann der Control keine Dienste auf dem Clientcomputer beenden oder starten.

Benutzerprüfung



Benutzernamen
Benutzernamen werden zur Einstellung der gültigen USERID und des Passworts für Controlbenutzer bei der Verbindungsherstellung zum Client verwendet. Mit der USERID wird auch bestimmt, welches Clientprofil angewendet werden soll.

Sie können mehrere BENUTZERNAMEN, von denen jeder sein eigenes Passwort hat, eingeben. Dies erfolgt durch Klicken auf **Ändern** und das Hinzufügen der individuellen Benutzernamen und Passwörter.

Durch die Eingabe von spezifischen Benutzerrnamen und Passwörtern beschränkt der Client den Zugriff auf Controls, die bei der Verbindungsherstellung einen übereinstimmenden Benutzernamen und das richtige Passwort eingeben.

Hinweise:

- Wenn Sie auf einer NT-Arbeitsstation arbeiten und Sie zur Gültigkeitsprüfung der Users ID und des Passworts die NT-Sicherheitsoption gewählt haben, müssen Sie den Benutzernamen und das Passwort nicht angeben. Sie können diese Option jedoch auch bei der Verwendung der NT-Sicherheitsprüfung einstellen, um einen zusätzlichen Filter zur Zugriffsbeschränkung auf besondere NT-Benutzer und der Bestimmung, welche Clientprofile verwendet werden sollen, bereitzustellen.
- Statt den Controlbenutzer immer wieder nach einem Benutzernamen zu fragen, lässt sich unter Controlkonfiguration - Allgemeine Einstellungen eine Standard-ID festlegen.

NT-Optionen

Benutzer und Passwort mit NT authentifizieren

Dies bezieht sich nur auf NT Clients. Wenn diese Option eingestellt ist, müssen die beim Control eingestellte UserID und das Passwort eine gültige NT ID auf der Clientarbeitsstation oder ihrer voreingestellten Domäne haben.

Zugriff auf die Mitglieder der folgenden Gruppen beschränken

Der Zugriff lässt sich durch die Angabe von Gruppen weiter beschränken. Klicken Sie zur Auswahl von einer/mehreren Gruppe(n) auf **Durchsuchen**.

Active Directory Optionen

Wenn diese aktiviert sind, können Sie den Client zur Prüfung einer Benutzerverbindung in Bezug auf die im Active Directory definierten Gruppen konfigurieren. Controls werden bei der Verbindungsherstellung nach ihrer BENUTZERID und ihrem Passwort gefragt, die anhand des Active Directory überprüft werden.

Zugriff auf Mitglieder folgender Gruppen beschränken:

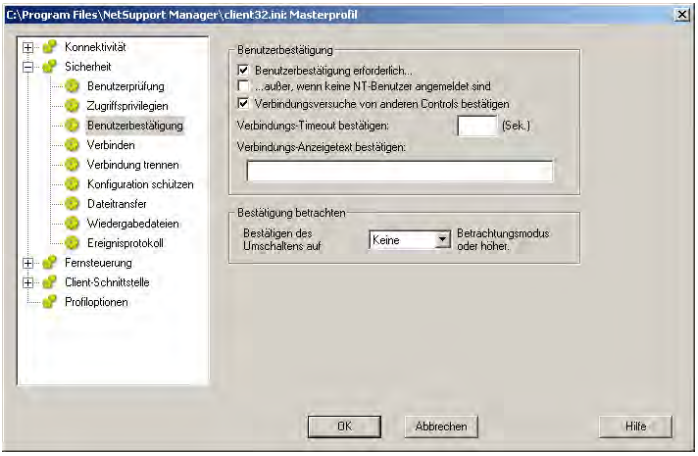
Als zusätzliche Sicherheitsebene können Sie den Zugriff auf Mitglieder angegebener Gruppen beschränken.

Immer nach Benutzernamen und Passwort fragen

Wenn diese Option markiert ist, wird der Control bei jedem Verbindungsversuch zum Client nach Benutzernamen und Passwort gefragt.

Benutzerbestätigung

Wenn diese Sicherheitsoptionen aktiviert sind, zeigen sie am Clientcomputer eine Eingabeaufforderung mit der Mitteilung, dass ein Controlbenutzer eine entfernte Verbindung herzustellen versucht. Der Client muss die Mitteilung bestätigen, bevor eine Fernsteuerungssitzung beginnen kann.



Benutzerbestätigung

Benutzerbestätigung erforderlich

Wenn ein Controlbenutzer versucht, eine Verbindung herzustellen, erscheint beim Client eine Meldung. Wenn der Benutzer beim Client die Anfrage nicht ausdrücklich annimmt, wird die Verbindung abgelehnt.

Außer, wenn keine NT-Benutzer Angemeldet sind

Trifft nur dann zu, wenn die Benutzerbestätigung eingestellt ist. Dies bedeutet, dass der Client zum Ermöglichen der Fernsteuerung, wenn sich die Arbeitsstation im Anmeldungsbildschirm befindet, konfiguriert werden kann. Der Controlbenutzer muss eine gültige ID und ein Passwort haben, um sich anmelden zu können.

Verbindungsversuche von anderen Controls bestätigen

Trifft nur dann zu, wenn die Option **Die Identität des angemeldeten NT-Benutzers annehmen** eingestellt ist. Der Client erhält die Nachricht, dass ein anderer Control eine Verbindung herzustellen versucht.

Verbindungs-Timeout bestätigen:
Geben Sie ein Zeitlimit zwischen 0-255 Sekunden für die Anzeige der Eingabeaufforderung zur Benutzerbestätigung an. Wenn der Client innerhalb der vorgegebenen Zeit nicht auf die Mittelung reagiert hat, wird der Verbindungsversuch abgelehnt.

Verbindungsanzeige bestätigen:
Geben Sie eine angepasste Bestätigungsnachricht ein. In den Text kann auch eine Auswahl an Standardeinstellungen aufgenommen werden, wenn Sie z. B. möchten, dass der Client den Namen des Controlbenutzers erfährt. Es gibt vier verfügbare Syntaxmöglichkeiten:

$loginname$	Zeigt den Namen des angemeldeten Controlbenutzers.
$fullname$	Zeigt den vollständigen Namen des angemeldeten Controlbenutzers.
$computername$	Zeigt den Maschinennamen des Controls.
$userdomain$	Zeigt die Domäne des angemeldeten Controlbenutzers.

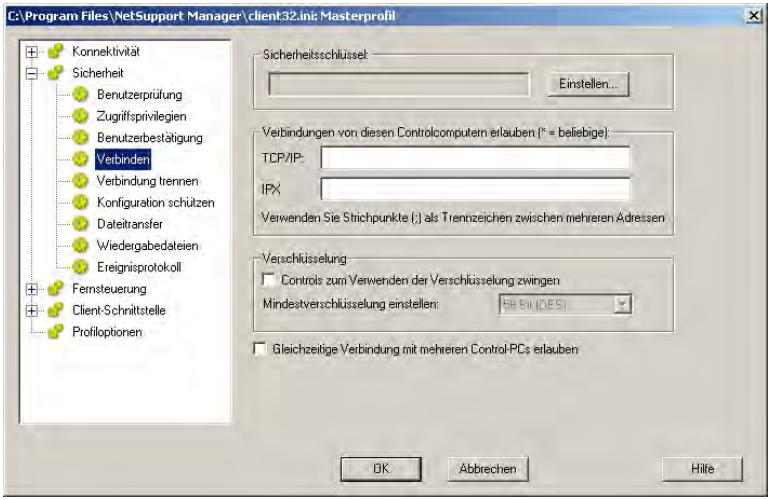
Hinweis: Die standardmäßige NetSupport-Grafik im Dialogfeld “Benutzerbestätigung” lässt sich durch eine angepasste Grafik ersetzen, indem Sie eine Symboldatei mit dem Namen helpdesk.ico in das für das Produkt installierte Verzeichnis auf dem Clientcomputer einfügen.

Bestätigung betrachten

Bestätigt das Umschalten auf den Betrachtungsmodus *xxxxx* oder besser.
Zeigt auf dem Clientcomputer eine Eingabeaufforderung an, wenn der Controlbenutzer während des Betrachtens in einen höheren Betrachtungsmodus umschalten möchte. Wenn die Ebene z. B. auf “Control” eingestellt ist, erscheint die Eingabeaufforderung, wenn der Modus von “Teilen” oder “Beobachten” geändert wird. Der Client kann sich dazu entschließen, die Änderung entweder anzunehmen oder abzulehnen.

Verbinden

Dieses Eigenschaftsblatt wird zur Organisation, welche Controlbenutzer und Controlarbeitsstationen eine Verbindung zum vorliegenden Client herstellen können, verwendet. Sie können auch die Verschlüsselungsstufe einstellen, die verwendet werden soll.



Sicherheitsschlüssel

Bietet eine zusätzliche Sicherheitsoption, die Controlbenutzern die Herstellung einer Verbindung nur dann ermöglicht, wenn der Control denselben Sicherheitsschlüssel wie der Client hat. Optional lässt sich dies auf dieselbe Nummer wie die Seriennummer einstellen. Der Sicherheitsschlüssel muss an beiden Enden eingestellt werden.

Verbindungen von diesen Controlcomputern erlauben

Hierdurch können Sie den Zugriff auf Controls, die in IPX- oder TCP/IP-Netzwerken ausgeführt werden, beschränken.

Verschlüsselung

Bei eingeschalteter Verschlüsselung ist es für Drittpersonen sehr schwierig (aber nicht ganz unmöglich) zwischen dem Control und dem Client hin- und hergesendete Informationen zu lesen. NetSupport bietet eine Reihe von Verschlüsselungsoptionen, die von 56 Bit DES bis 256 Bit AES reichen, was das Finden des nötigen Gleichgewichts zwischen Sicherheit und Leistung ermöglicht. Je höher die Verschlüsselungsebene, desto höher das Potential für eine schlechtere Leistung.

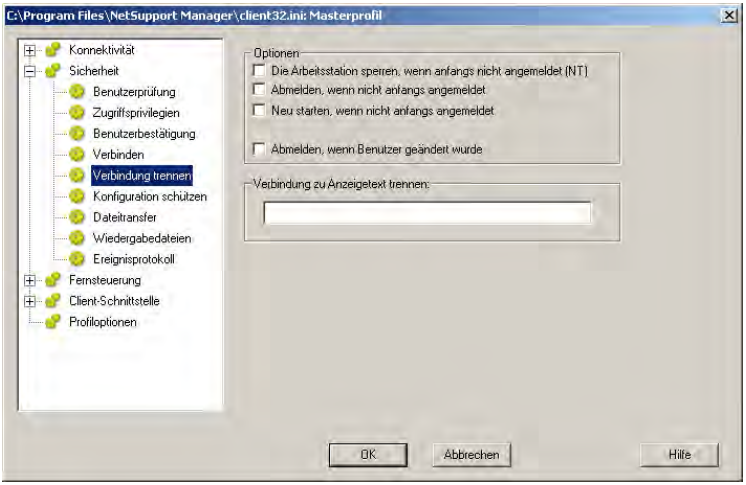
Controls zum Verwenden der Verschlüsselung zwingen
Wenn dieses Feld markiert ist, wird ein Control beim Herstellen der Verbindung dazu gezwungen, eine gleichwertige Verschlüsselungsstufe zu verwenden, auch wenn die Option beim Control nicht aktiviert ist. Die Verschlüsselung bezieht sich nur auf die Verbindung des Controls mit diesem bestimmten Client.

Mindestverschlüsselung einstellen
Wählen Sie die Verschlüsselungsstufe, die verwendet werden soll, während Sie mit einem Control verbunden sind.

Gleichzeitige Verbindung mit mehreren Control-PCs erlauben
NetSupport ermöglicht die gleichzeitige Verbindung und Ansicht eines Clients durch mehrere Controls. Dies ist für die Gruppenarbeit nützlich. Die Funktion wird durch die Markierung dieser Option aktiviert.

Verbindung trennen

Die Optionen auf diesem Eigenschaftsblatt bieten zusätzliche Sicherheit, wenn ein Controlbenutzer die Verbindung zum Clientcomputer trennt. Dies ist besonders dann nützlich, wenn die Verbindung zum Client unerwartet abgebrochen wird.



Die Arbeitsstation sperren, wenn anfangs nicht angemeldet – nur NT

Wenn der Controlbenutzer die Verbindung trennt, wird die Arbeitsstation gesperrt. Der Controlbenutzer kann die Verbindung wieder herstellen und die Sperre der Arbeitsstation aufheben. Diese Option ist besonders dann nützlich, wenn ein unerwarteter Verbindungsverlust durch den Control möglich ist. Es wird dadurch verhindert, dass der Benutzer die Rechte des Controlbenutzers übernimmt (wenn er sich z. B. als Administrator angemeldet hat). Dies trifft nur dann zu, wenn die Arbeitsstation zur gleichen Zeit wie der Control abgemeldet wurde.

Abmelden, wenn nicht anfangs angemeldet

Wenn der Control-Benutzer die Verbindung trennt, wird die Arbeitsstation automatisch abgemeldet. Dies trifft nur dann zu, wenn die Arbeitsstation bei der Verbindungsherstellung durch den Control abgemeldet war.

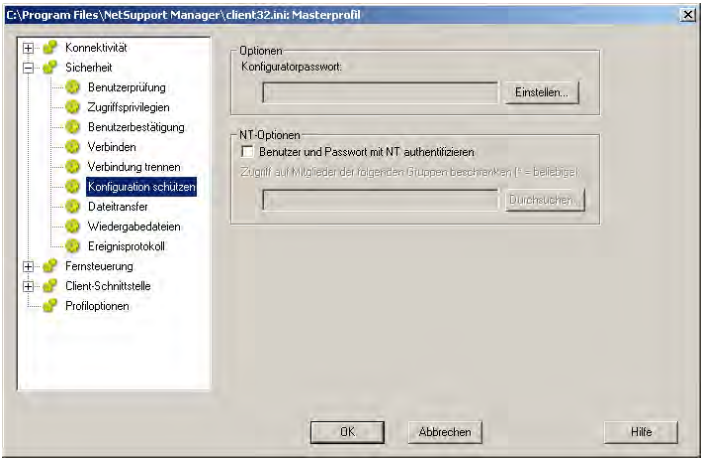
Neu starten, wenn nicht anfangs angemeldet
Wenn der Control-Benutzer die Verbindung trennt, wird die Arbeitsstation automatisch neu gestartet. Dies trifft nur dann zu, wenn die Arbeitsstation bei der Verbindungsherstellung durch den Control abgemeldet war.

Abmelden, wenn Benutzer geändert wurde
Wenn sich ein Control unter einem anderen Namen als dem des Benutzers auf einer Clientarbeitsstation anmelden muss, z. B. als Administrator, wird hierdurch verhindert, dass der Benutzer bei einem unerwarteten Verbindungsabbruch die Rechte des Controlbenutzers “erbt”.

Anzeigetext bei Verbindungstrennung
Geben Sie eine benutzerdefinierte Meldung ein, die auf der Clientarbeitsstation erscheint, wenn ein Control die Verbindung trennt. Der Text kann auch eine Reihe von Standardparametern enthalten, wenn Sie z. B. möchten, dass der Client den Namen des Controlbenutzers erfährt. Es sind folgende Optionen verfügbar:

$loginname$	Liefert den angemeldeten Benutzernamen des Controlbenutzers.
$fullname$	Liefert den vollständigen Namen des Controlbenutzers.
$computername$	Liefert den Rechnernamen des Controls.
$userdomain$	Liefert die Domäne des angemeldeten Benutzers am Controlcomputer.

Konfiguration schützen



Konfiguratorpasswort
Nennen Sie ein Sicherheitspasswort für das Clientprofil.

Benutzer und Passwort mit NT authentifizieren
Dies bezieht sich nur auf NT Clients und schützt daher nur Clientkonfigurationen auf NT-Arbeitsstationen. Wenn diese Option eingestellt ist, müssen die beim Control eingestellte UserID und das Passwort eine gültige NT ID, die als Bestandteil des Betriebssystems agiert, auf der Clientarbeitsstation oder ihrer voreingestellten Domäne haben. Das Benutzerrecht wird von NT nicht standardmäßig gewährt.

Gewähren dieses Benutzerrechts

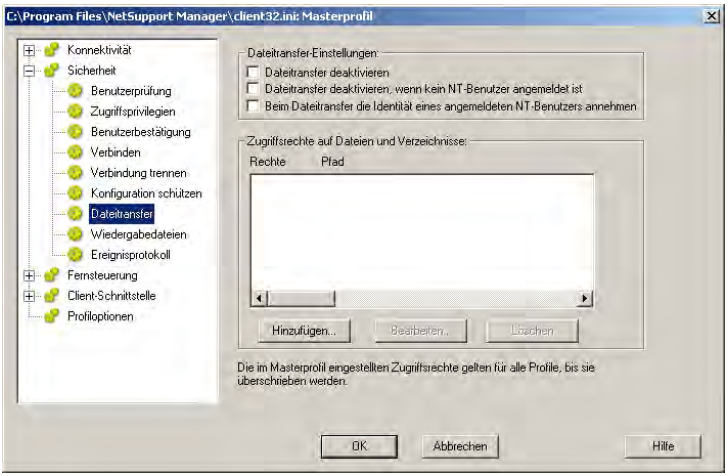
1. Führen Sie {Programme} {Verwaltung (Allgemein)} {Benutzermanager} aus.
2. Wählen Sie in den Dropdownmenüs die Optionen {Richtlinien} {Benutzerrechte}.
3. Markieren Sie das Kontrollkästchen {Weitere Benutzerrechte anzeigen}.
4. Wählen Sie das Recht “Als Teil des Betriebssystem handeln” aus.
5. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
6. Wählen Sie, welchen Benutzern/Gruppen dieses Recht gewährt werden soll.
7. Klicken Sie auf **OK**.
8. Damit dieses Benutzerrecht anerkannt wird, müssen Sie sich bei Ihrer Arbeitsstation neu anmelden.

Hinweis: Sie können den Client zur Gültigkeitsprüfung der ID in einer anderen Domäne veranlassen. Weitere Angaben hierzu finden Sie in der Onlinehilfe.

Zugriff auf die Mitglieder der folgenden Gruppen beschränken
Der Zugriff lässt sich durch die Angabe von Gruppen weiter beschränken. Klicken Sie zur Auswahl von einer/mehreren Gruppe(n) auf **Durchsuchen**.

Dateitransfer

Dieses Eigenschaftsblatt wird zur Steuerung des Dateizugriffs verwendet.



Dateitransfer deaktivieren
Deaktiviert den Dateitransfer zum und vom Client unter allen Umständen.

Dateitransfer deaktivieren, wenn kein NT-Benutzer angemeldet ist
Deaktiviert den Dateitransfer nur dann, wenn es sich um einen NT-Computer handelt und kein Benutzer angemeldet ist. Dies bedeutet, dass sich der Controlbenutzer mit seiner eigenen Identität anmelden kann, wenn er eine gültige User ID und ein Passwort für diesen Computer besitzt.

Beim Dateitransfer die Identität eines angemeldeten NT-Benutzers annehmen
Bei der Verwendung des NetSupport Dateitransfers hat der Controlbenutzer dieselben Dateizugriffsrechte wie der angemeldete Benutzer.

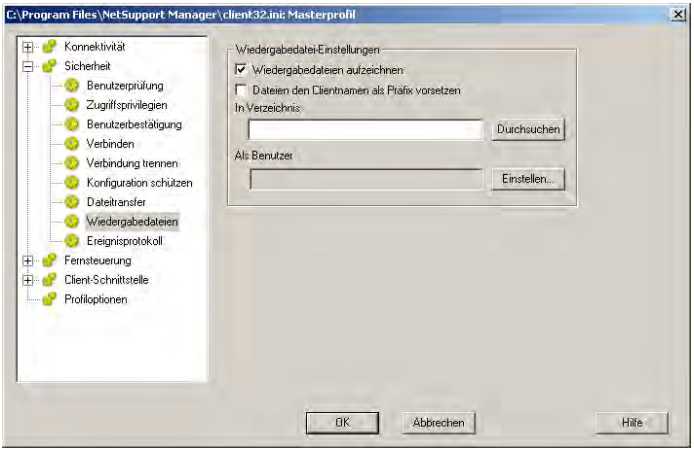
Zugriffsrechte auf Verzeichnisse und Dateien beschränken
Dies wird zur ausdrücklichen Genehmigung oder dem Verbot des Zugriffs auf individuelle Laufwerke, Verzeichnisse und Dateien verwendet. Zu beachten: Dies ist nur auf Dateiübertragungen innerhalb von NetSupport Manager anwendbar.

Seine Funktionsweise ist hierarchisch, so dass Sie z. B. den Zugriff auf das Laufwerk C:\ im Allgemeinen deaktivieren, doch ausdrücklich den Zugriff auf Unterverzeichnisse gewähren können.

Hinweis: Alle im Masterprofil eingestellten Zugriffsrechte beziehen sich auf alle Profile, wenn sie nicht außer Kraft gesetzt werden.

Wiedergabedateien

Die Funktion "Wiedergabedateien" ermöglicht dem Control die Aufnahme und Wiedergabe der Bildschirmaktivitäten, die auf der Clientarbeitsstation stattfinden, während diese ferngesteuert/betrachtet wird.



Wiedergabedateien aufzeichnen
Markieren Sie diese Option, um die Aufnahme von Wiedergabedateien zu aktivieren. Während die Option aktiviert ist, wird jedes Mal, wenn der Control einen Client PC betrachtet, eine Wiedergabedatei erstellt.

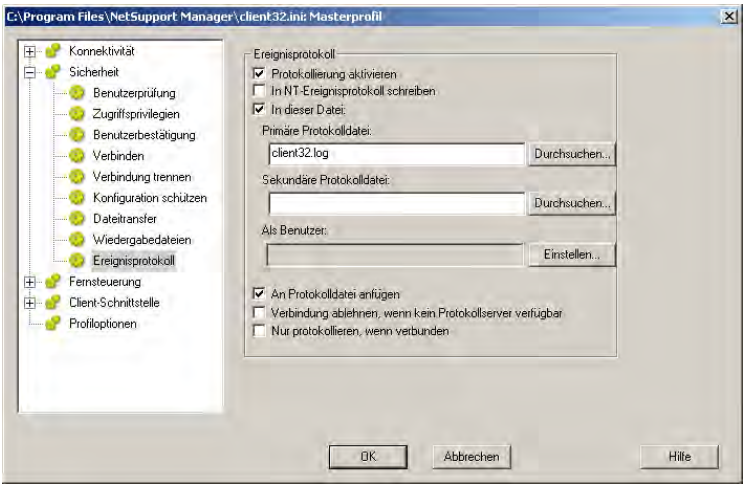
Dateien den Clientnamen als Präfix vorsetzen
Um die einzelnen Wiedergabedateien zu identifizieren, werden den Dateinamen der Clientname und das Datum/die Zeit der Aufnahme vorgesetzt. Wenn Sie die Markierung dieses Feldes hingegen aufheben, werden die Dateinamen sequentiell im Format 00000001.rpf, usw. vergeben.

Im Verzeichnis
Geben Sie an, wo Sie die Wiedergabedateien speichern möchten. Wenn Sie in einem geteilten Netzwerk abspeichern, erhalten Sie hier die Gelegenheit, die Dateien jedes Clients in getrennten Verzeichnissen zu speichern.

Als Benutzer
Benutzername and Passwort, die in die Protokolldatei geschrieben werden.

Ereignisprotokoll

Protokolldateien zeichnen die Aktivitäten auf, die auf dem Clientcomputer stattfinden, während er ferngesteuert wird. Zu Standardinformationen gehören der Name des Controls, der die Verbindung eingeleitet hat, sowie das Datum und die Zeit, zu denen die Sitzung begonnen und aufgehört hat. Die erstellten Textdateien bieten einen nützlichen Überwachungspfad, aber Sie können mit dieser Funktion auch die Clientsicherheit verbessern.



Protokollierung aktivieren
Markieren Sie dieses Feld, um die Protokollierung zu aktivieren.

In NT-Ereignisprotokoll schreiben
Stellt das Protokoll ein, das innerhalb des NT-Ereignisprotokolls geführt werden soll.

In dieser Datei
Stellt das Protokoll ein, das innerhalb einer Textdatei geführt werden soll. Diese Datei kann sich auf der lokalen Arbeitsstation oder einem Server befinden. Mehrere Clients können in dieselbe Protokolldatei schreiben.

Primäre Protokolldatei
Geben Sie den Pfad und Dateinamen (*.log) an, unter denen die Protokolldatei gespeichert werden soll.

Sekundäre Protokolldatei
Geben Sie den Pfad für eine sekundäre Protokolldatei an. Wenn der primäre Pfad nicht gefunden werden kann, zum Beispiel bei einem Serverausfall, wird die Datei hier gespeichert.

Hinweise

- Um die Suche nach Protokolldateien zu vereinfachen, ganz besonders wenn mehrere Clientprotokolldateien auf demselben Server gespeichert werden, können in die oben angegebenen Dateinamen der Computername des Clients und das Erstellungsdatum des Protokolls mit aufgenommen werden. Zum Beispiel:
  \\Logserver1\logfiles\$computername$$dd$$mm$$yy$.log. In diesem Falle können die Aktivitäten auf einem bestimmten Clientcomputer täglich festgehalten werden.

  Annehmbare Formate für das Datum sind:
  $d$$m$$y$ was für den 18. September 2003 die Zahl 1893 liefert.
  $dd$$mm$$yy$ liefert 180903.
  $ddd$$mmm$$yyy$ liefert DonSep2003.
  $ddd$$dd$$mmm$$yyy$ liefert Don18Sep2003.
  $dddd$$dd$$mmmm$$yyyy$ liefert Donnerstag18September2003.
- Unter NT/2000/XP muss diese Datei ein UNC-Pfadname sein, da erst dann ein zugeordnetes Laufwerk verfügbar wird, wenn Sie sich anmelden.
- Unter Windows 95/98/ME muss die Datei in einem NULL Sitzungs-Teilvorgang enthalten sein.

Als Benutzer
Unter “Protokolldateibenutzer” versteht man den Benutzernamen und das Passwort, mit denen sich die Protokolldatei beschreiben lässt, wenn es sich bei dem angegebenen Pfad um einen UNC-Pfad handelt.

An Datei anhängen
Wenn dieses Feld markiert ist, fügt NetSupport zu den vorhandenen Einträgen in der Protokolldatei ständig neue hinzu. Wenn das Feld nicht markiert ist, werden vorhandene Objekte überschrieben.

Verbindung ablehnen, wenn kein Protokollserver verfügbar
Durch die Aktivierung dieser Option können Sie zusätzliche Sicherheit hinzufügen. Wenn die Protokollierung aktiviert ist und ein Control einen Verbindungsversuch macht, aber keine der Protokolldateien gefunden werden kann, wird die Verbindungsanfrage abgelehnt. Hierdurch lässt sich sicherstellen, dass keine eingerichteten Überwachungsprüfungen beeinträchtigt werden, wenn sich Aktivitäten infolge von Serverausfällen nicht protokollieren lassen.

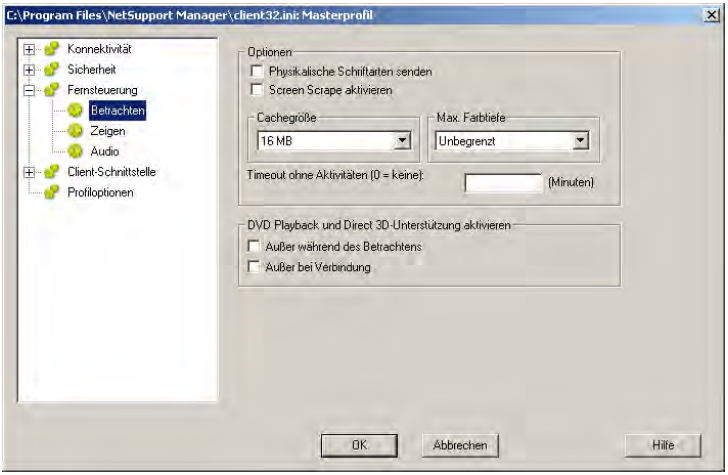
Nur protokollieren, wenn verbunden
Mit dieser Option lässt sich sicherstellen, dass Aktivitäten nur während der Zeit protokolliert werden, in der der Control physikalisch verbunden ist. Wenn die Protokollierung aktiviert ist, werden zusätzliche Informationen aufgezeichnet, die Sie u. U. lieber ignorieren, z. B. Clientkonfigurationsdaten.

Hinweis: Eine weitere nützliche Information, die sich aufzeichnen lässt, ist der Grund, aus dem ein Control eine Verbindung zum Client hergestellt hat. Dies tritt in Kraft, wenn auf dem Clientcomputer die Option “Benuzterbestätigung” aktiviert und die Option “Control-Sicherheitseinstellungen” auf “Eingabeaufforderung für zusätzliche Informationen beim Verbinden” gestellt ist.

Fernsteuerung

Es lassen sich die folgenden Fernsteuerungsattribute einstellen:

Betrachtungseinstellungen



Physikalische Schriftarten senden

Wenn ein Windows Client seinen Bildschirm an einen Control sendet, werden die Schriftartinformationen nach Verweis übertragen, um den Umfang der gesendeten Daten zu reduzieren.

Der Control bezieht sich auf seine eigenen internen Schriftartzuordnungen und verwendet die beste Übereinstimmung mit der Anzeige beim Client. In den meisten Fällen sind beim Client und dem Control dieselben Schriftarten verfügbar, und die beiden Bildschirmanzeigen stimmen daher überein.

Es kann jedoch Gelegenheiten geben, bei denen sich keine enge Übereinstimmung finden lässt. In solchen Fällen ist es wünschenswert, dass der Client die vollständigen Informationen, die zur Anzeige der Datei in derselben Schriftart erforderlich sind, an den Control sendet.

Die Einstellung dieser Option erzwingt das Senden von *TrueType*-Text als Glyphen (d. h. Zeichenformen) statt Zeichencodes. Hierdurch wird garantiert, dass die richtige Anzeige beim Control erfolgt.

Dies beeinträchtigt jedoch die Leistung, besonders auf DFÜ-Leitungen, und ist normalerweise nicht erforderlich.

Screen Scrape aktivieren
Die bevorzugte und effizienteste Methode von NetSupport zur Erfassung von Bildschirmdaten ist ein Hook in den Videotreiber der betrachteten Arbeitsstation. Es kann jedoch Gelegenheiten geben, wenn diese Methode nicht funktioniert, da gewisse Anwendungen den Treiber umgehen. In solchen Fällen können Sie den 'Screen Scrape'-Modus aktivieren, um einen 'Schnappschuss' vom Bildschirm anzufertigen. Dies beeinträchtigt das Netz zwar stärker, liefert aber immerhin eine richtige Darstellung des Clientbildschirms.

Cachegröße
Kürzlich vom Client an den Control gesendete Bildschirmdaten werden zur Leistungsverbesserung gecached. Ein größerer Cache verbessert die Leistung, aber gleichzeitig beansprucht er sowohl beim Client als auch dem Control mehr Speicherplatz.

Durch die Einstellung dieser Option können Sie die verwendete Cachegröße auf eine bestmögliche Leistung abstimmen. Aus den beim Client und dem Control eingestellten Cachegrößen wird der niedrigere Wert verwendet, d. h. dass Sie die gewünschte Einstellung an beiden Enden vornehmen müssen, damit sie wirksam wird.

Durch die Wahl von {Hilfe} {Info} {Cache} vom Clientbetrachtungsfenster beim Control können Sie feststellen, wie effektiv der Cache arbeitet. Hierdurch werden Trefferstatistiken, usw. angezeigt.

Max. Farbtiefe
Je höher die Farbtiefe beim Client, desto größer der Umfang der Daten, die für jede Bildschirmaktualisierung an den Control gesendet werden müssen. Durch eine geringere Farbtiefe wird die Leistung bei langsameren Verbindungen verbessert.

Hinweis: Die Einstellungen hier setzen die Farbtiefeneinstellung in der Konfiguration des Controls außer Kraft.

Timeout ohne Aktivitäten
Wenn ein Control eine Verbindung zu einem Client herstellt, kann er andere Controls an der Verbindung mit demselben Client hindern, wenn die Option **Mehrere Verbindungen ermöglichen** nicht eingestellt wurde.

Wenn der Benutzer am Control die Trennung der Verbindung vergisst, kann es sein, dass anderen Controlbenutzern, die eine Verbindung benötigen, der Zugriff verwehrt wird.

Die Einstellung dieser Option bedeutet, dass wenn ein verbundener Control während der angegebenen Zeitspanne keine Maus-, Tastatur- oder Dateitransferaktivitäten durchgeführt hat, der Client annimmt, dass die Verbindung nicht mehr benötigt wird und sie dann automatisch trennt. Dies bedeutet, dass andere Controls eine Verbindung herstellen können.

DVD Playback und Direct 3D-Unterstützung aktivieren (nur Win 2000/XP)

Unter Windows 2000 und XP verwendet NetSupport den Microsoft Mirror-Treiber zur Erfassung von Bildschirmdaten für Betrachtungssitzungen. Während Sie in den Mirror-Treiber gehookt sind, lassen sich jedoch keine DVDs abspielen. Wenn Sie daher die Fähigkeit zum Abspielen von DVDs nicht benötigen, bietet NetSupport Optionen zum Laden und Entladen des Mirror-Treibers nach Bedarf.

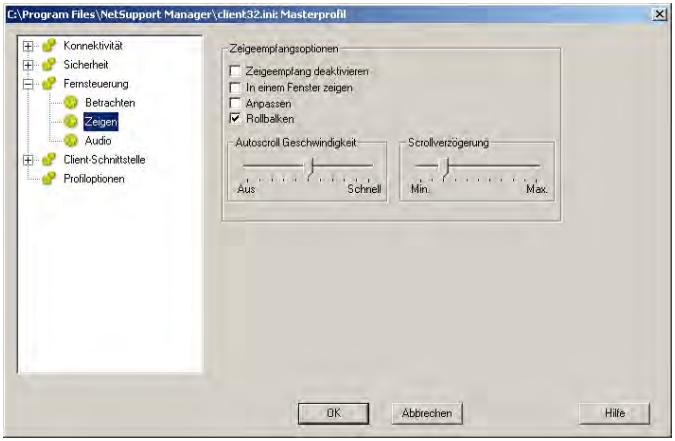
Außer während des Betrachtens

Wenn diese Option markiert ist, ist die DVD-Unterstützung aktiviert, wird aber, während der Mirror-Treiber geladen ist, für die Dauer einer Betrachtungssitzung deaktiviert.

Außer bei Verbindung

Wenn diese Option markiert ist, ist die DVD-Unterstützung angehalten, während eine Verbindung zum Client besteht.

Zeigen



Zeigeempfangsoptionen

Zeigeempfang deaktivieren
Hindert den Control am Zeigen an den Client.

In einem Fenster zeigen
Ermöglicht dem Client den Empfang einer Zeigefunktion in einem Fenster statt im Vollbildschirmmodus.

Anpassen
Passt das Zeigeempfangsfenster automatisch an den verfügbaren Bildschirmbereich an.

Rollbalken
Bestimmt, ob im Zeigeempfangsfenster Rollbalken zur Navigation angezeigt werden.

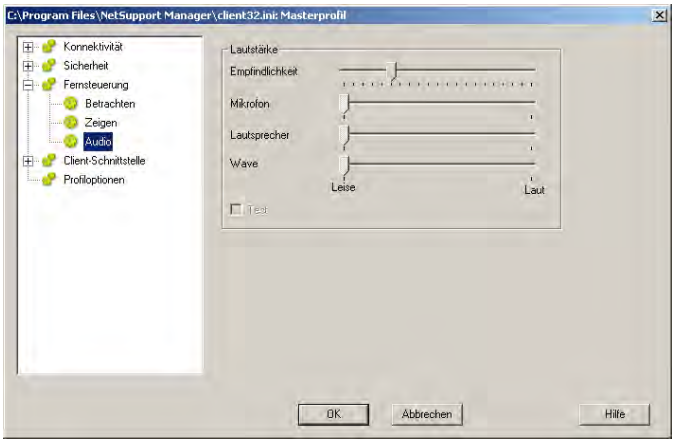
AutoScroll Geschwindigkeit
Wenn Sie sich eine Zeigefunktion in einem Fenster auf dem Clientbildschirm betrachten, kann der Client den Inhalt automatisch abrollen, wenn die Maus in die Nähe des Fensterrands bewegt wird. Im Bildlauffeld können Sie die Geschwindigkeit, mit der die Anzeige abgerollt wird, einstellen.

Scrollverzögerung

Wenn AutoScroll aktiviert ist, können Sie die Verzögerung, bevor die Scrollfunktion aktiviert wird, ändern. Wenn Sie möchten, dass die Anzeige abgerollt wird, sobald die Maus einen Bildschirmrand berührt, bewegen Sie das Bildlauffeld auf **Min** zu. Wenn Sie vor dem Inkrafttreten der AutoScroll-Funktion mehr Zeit verstreichen lassen möchten, bewegen Sie das Bildlauffeld auf **Max** zu.

Audio

Dieses Eigenschaftsblatt bietet Konfigurationsoptionen für die Verwendung der Audiounterstützung beim Client.



Lautstärkeeinstellungen

Empfindlichkeit – Mikrofonempfindlichkeit
Mikrofon – Lautstärke des Mikrofons
Lautsprecher – Lautstärke der Lautsprecher
Wave – Lautstärke der Soundeffekte des Betriebssystems

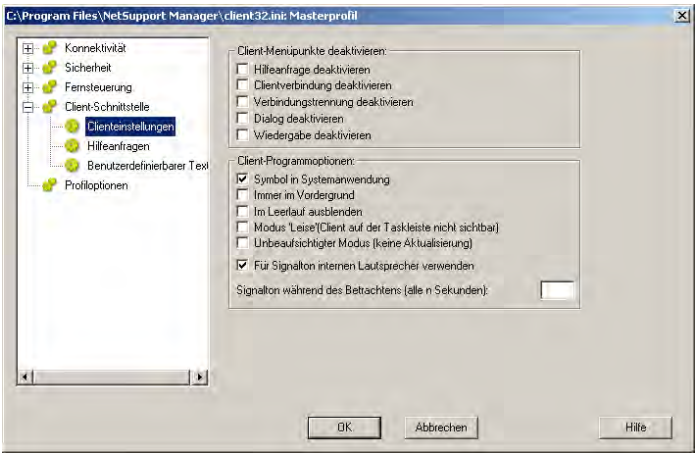
Test

Markieren Sie dieses Feld, um alle obigen Einstellungen zu testen.

Client-Schnittstelle

Diese Eigenschaftsblätter werden verwendet, um die Schnittstelle zwischen dem Client und dem Control anzupassen.

Clienteinstellungen



Client-Menüpunkte deaktivieren

Hilfeanfrage deaktivieren

Verhindert, dass der Clientbenutzer die Hilfeanfragefunktion verwenden kann.

Clientverbindung deaktivieren

Deaktiviert die Funktion “Clientverbindung” im Client-Dropdownmenü.

Verbindungstrennung deaktivieren

Verhindert, dass der Clientbenutzer den Controlbenutzer zur Verbindungstrennung zwingen kann.

Dialog deaktivieren

Verhindert, dass der Client eine Dialogsitzung mit dem Control beginnt. Der Control kann jedoch trotzem noch eine Dialogsitzung mit dem Client anfangen.

Wiedergabe deaktivieren

Der Client kann keine Wiedergabedateien öffnen.

Client-Programmoptionen

Symbol in der Systemanwendung
Das NetSupport Client-Symbol erscheint in der Systemanzeige statt als separates Symbol in der aktiven Anwendungsleiste.

Immer im Vordergrund
Das NetSupport Client-Symbol kann von anderen Fenstern überdeckt werden. Die Einstellung dieser Option hat zur Folge, dass es immer im Vordergrund bleibt, und dass der Benutzer beim Client es stets weiß, wenn er von jemandem beobachtet wird.

Im Leerlauf ausblenden
Das NetSupport Client-Symbol wird nur angezeigt, wenn ein Control verbunden ist oder den Client beobachtet.

Modus 'Leise' (Modus Quiet)
Markieren Sie diese Option, um das Clienticon nicht in der Taskbar anzuzeigen.

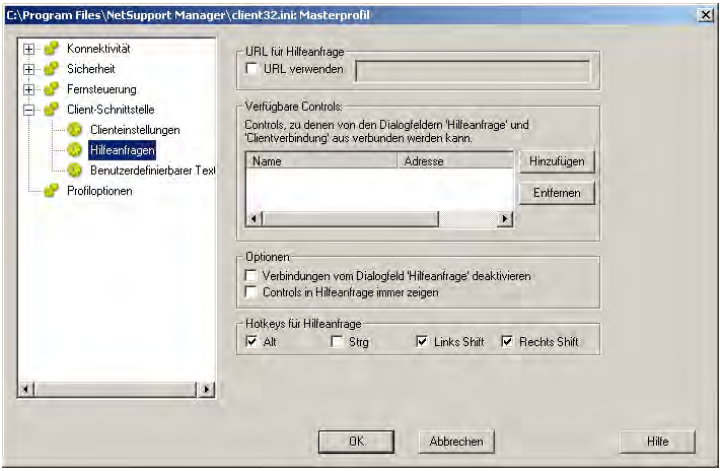
Unbeaufsichtigter Modus
Ermöglicht es dem Control, eine Verbindung zu einem Client herzustellen und diesen zu betrachten, ohne dass es der Client weiß. Wenn der unbeaufsichtigte Modus nicht ausgewählt ist, führen der Bildschirm und der Mauszeiger für einen kurzen Moment eine ruckartige Bewegung aus, um dem Client mitzuteilen, dass eine Verbindung hergestellt wurde und sein Bildschirm betrachtet wird.

Für Signalton internen Lautsprecher verwenden
Standardmäßig wird der hörbare Signalton, der sich in Funktionen wie "Dialog" und "Betrachten" zwischen Computern hin- und hersenden lässt, vom internen Lautsprecher des PCs ausgegeben. In gewissen Fällen kann es empfehlenswert sein, den Signalton durch externe Lautsprecher zu erzeugen. Heben Sie hierzu die Markierung dieses Feldes auf.

Signalton während des Betrachtens (alle n Sekunden)
Während ein Control den Client beobachtet, erklingt ein hörbarer Signalton.

Hilfeanfrageeinstellungen

Dieses Eigenschaftsblatt dient der Konfiguration des Hilfeanfragezugriffs für den Client. Sie können die NetSupport Controls angeben, an die der Client Hilfeanfragen senden kann oder sogar eine Verknüpfung zu einem auf dem Web basierenden Helpdesk-System einer Drittperson herstellen.



URL für Hilfeanfrage auswählen

Wenn Sie eine auf dem Web basierende Helpdesk-Anwendung einer Drittperson verwenden, können Sie Clients auf diese verweisen, statt die Hilfeanfragefunktion von NetSupport zu nutzen. Um dies zu aktivieren, markieren Sie das Feld “URL verwenden” und geben die entsprechende URL ein.

Verfügbare Controls

Führt die Controls auf, die für eine Verbindung aus den Dialogfeldern “Hilfeanfrage” und “Clientverbindung” verfügbar sind.

Optionen

Verbindungen vom Dialogfeld "Hilfeanfrage" deaktivieren

Markieren Sie dieses Feld, damit Clients vom Dialogfeld **Hilfeanfrage** aus keine Verbindung zu Controls mehr herstellen können.

Controls in Hilfeanfrage immer zeigen

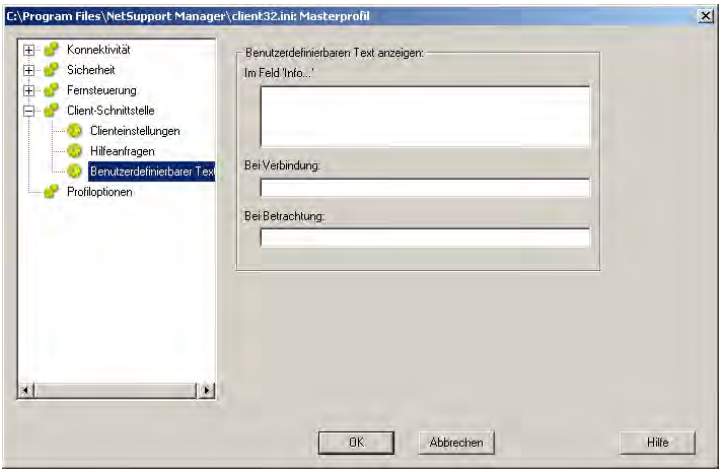
Markieren Sie dieses Feld, um sicherzustellen, dass im Dialogfeld **Clienthilfeanfrage** alle Controls, an die eine Hilfeanfrage gesendet werden kann, sichtbar sind.

Hotkeys für Hilfeanfrage

Diese Option dient zur Einstellung der Hotkeys, die der Benutzer beim Client zur Auslösung einer Hilfeanfrage drücken kann. Die Anfrage wird normalerweise bei der Verbindung eines Controls zum Client angezeigt. Wenn Sie eine Tastatur verwenden, die nicht drei Scancodes unterstützt, konfigurieren Sie den Client zur Verwendung von nur zwei Hotkeys.

Benutzerdefinierbarer Text

Mit diesem Eigenschaftsblatt können Sie benutzerdefinierbare Nachrichten hinzufügen, die am Clientcomputer angezeigt werden.



Benutzerdefinierbaren Text anzeigen

Im Feld 'Info'

Diese Option dient zur Einstellung der Meldung, die im Infofeld des Clients angezeigt wird. Zum Beispiel: “Zur Unterstützung Nebenstelle 123 anrufen”.

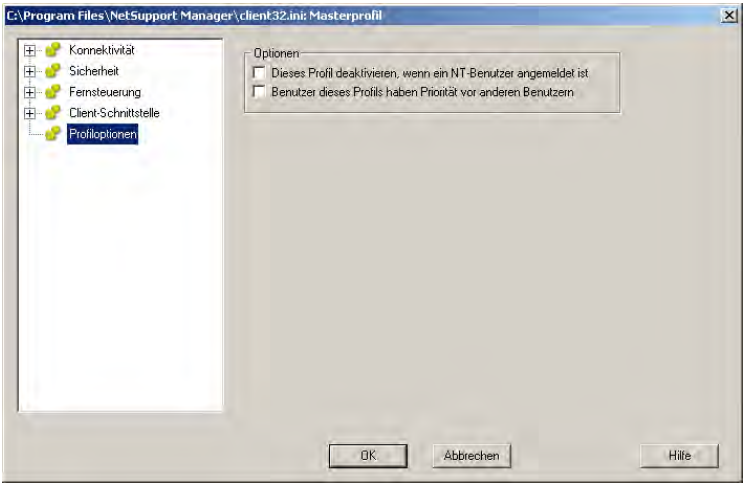
Bei Verbindung

Diese Option dient zur Einstellung der Meldung, die bei der Verbindung mit einem Control beim Client angezeigt wird. Lassen Sie sie leer, wenn Sie keine Meldung einblenden möchten.

Bei Betrachtung

Diese Option dient zur Einstellung der Meldung, die bei der Beobachtung durch einen Control beim Client angezeigt wird. Lassen Sie sie leer, wenn Sie keine Meldung einblenden möchten.

Profiloptionen



Dieses Profil deaktivieren, wenn ein NT-Benutzer angemeldet ist

Wenn beim NT Client jemand angemeldet ist, wird dieses Profil deaktiviert, und es ist daher für Controlbenutzer nicht verfügbar. Dies hat den Nutzen, dass Controlbenutzer an der Übernahme von Rechten auf der Arbeitsstation, die sie sonst nicht hätten, gehindert werden.

Hinweis: Sie können zwei Profile mit derselben UserID, aber mit verschiedenen Rechten, je nachdem, ob der Clientbenutzer zum Zeitpunkt der Verbindungsherstellung mit dem Control angemeldet ist oder nicht, haben. Stellen Sie in einem solchen Fall sicher, dass das Profil mit dieser Einstellung in der Liste an erster Stelle steht, da dann automatisch das zweite Profil in der Liste verwendet wird, wenn der Clientbenutzer angemeldet ist.

Benutzer dieses Profils haben Priorität vor anderen (nicht prioritären) Benutzern

Dies funktioniert zusammen mit der Option, die mehr als einem Control die gleichzeitige Verbindung ermöglicht. Wenn diese Einstellung beim einen Profil aktiviert ist und bei einem anderen nicht, wird die Verbindung zum letzteren automatisch getrennt.

Konfiguration von Controlarbeitsstationen

In diesem Kapitel...

Wie man den Control konfiguriert.

Sie können individuelle Profile erstellen und so gewährleisten, dass jeder Controlbenutzer nur bestimmte Aufgaben auf Client PCs ausführen kann.

Konfiguration der Controlarbeitsstation

In NetSupport können Sie die Funktionsweise des Controlprogramms voll konfigurieren. Um maximale Flexibilität zu gewährleisten, lassen sich in NetSupport auch mehrere Profile für verschiedene Controlbenutzer einrichten, von denen jedes seine eigenen Zugriffs- und Fuktionalitätsebene besitzt.

Suchen des Controlkonfigurationsprogramms

1. Wählen Sie im Dropdownmenü des Controlfensters {Netzwerk}{Konfigurieren} für Standardoptionen (Allgemein, Konnektivität, Sicherheit und Start).
   Oder,
   Wählen Sie im Dropdownmenü für erweiterte Optionen des Controlfensters die Option {Extras} {Konfigurationen}.
2. Das Dialogfeld **Konfigurationseinstellung** für das aktuelle Profil wird eingeblendet.
3. Wählen Sie das Controlprofil, das Sie bearbeiten möchten, und klicken Sie auf **EINSTELLUNGEN**.

Die Controlkonfigurationsoptionen werden folgendermaßen kategorisiert:

Allgemeine
Mit diesem Eigenschaftsblatt können Sie die Identifizierungsangaben für den Control einstellen.

Konnektivität
Mit diesen Eigenschaftsblättern können Sie angeben, welche Transportprotokolle der Control verwenden soll.

Sicherheit
NetSupport Manager bietet zahlreiche Sicherheitsfunktionen, die sich auf jedes Controlprofil anwenden lassen.

Starteinstellungen
Mit diesem Eigenschaftsblatt können Sie die Optionen, die sich beim Start auf den Control auswirken, einstellen.

Fernsteuerung
Mit diesen Eigenschaftsblättern können Sie die Fernsteuerungsfunktionen für jedes Controlprofil einstellen.

Control-Schnittstelle

Mit diesen Eigenschaftsblättern können Sie die verschiedenen Komponenten konfigurieren, die dem Control von der Controlfenster-Schnittstelle zur Verfügung stehen.

Dateitransfer

Mit diesen Optionen können Sie die Dateitransfereinstellungen im NetSupport Manager konfigurieren. Sie können hier die Art, auf die Informationen angezeigt werden, ändern und Sicherheitsfunktionen, wie die Bestätigung vor der Durchführung einer schädlichen Operation, einstellen.

Dateispeicherorte

Mit diesem Eigenschaftsblatt können Sie angeben, wo der Client, die Gruppe, die entfernten Netzwerke, die Tools und die Skriptdateien dieser benannten Konfiguration gespeichert werden sollen.

Mehrere Controlprofile

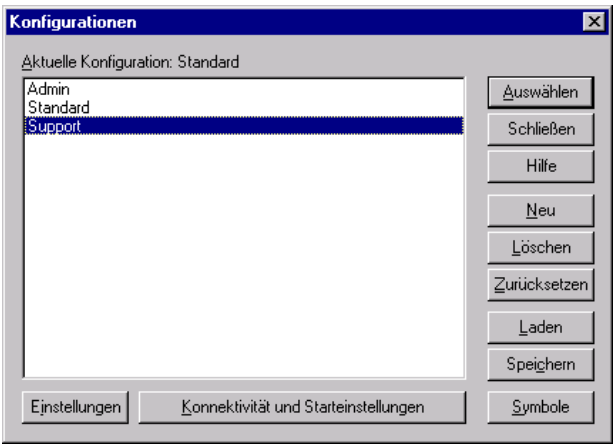
NetSupport ermöglicht die Einrichtung von mehreren Profilen für verschiedene Controlbenutzer, von denen jedes seine eigenen Zugriffs- und Funktionsebenen besitzt.

Wenn ein Control ein Profil besitzt, muss ein Benutzer ein Passwort eingeben, bevor er den Control startet. Je nach Passwort und Profil sind verschiedene Optionen verfügbar.

Um ein Profil für einen Control zu erstellen oder einen Control zu ändern, benötigen Sie NetSupport Administrator-Rechte.

Suchen des Controlkonfigurationsprogramms

1. Wählen Sie in der Controlmenüleiste die Option {Extras} {Konfigurationen}.
2. Das Dialogfeld “Konfigurationen” wird eingeblendet.



3. Wählen Sie die Konfiguration, die Sie ändern möchten, oder wählen Sie NEU, um eine neue Konfiguration zu erstellen. Standardmäßig wird NetSupport mit einem Profil namens **Standard** installiert. Dieses ist für die vollständige Funktionalität eingerichtet.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Einstellungen**, um die globale Funktionalität dieses Profils einzustellen.

   Oder,

   Klicken Sie auf die Einstellungen **Konnektivität** und **Start**, um die grundlegende Funktionalität einzustellen.

Erstellung von Desktop-Symbolen

Nachdem Sie das Profil gespeichert haben, können Sie ein Desktop-Symbol, das die zum Laden der Konfiguration nötigen Parameter enthält, erstellen.

1. Klicken Sie im Dialogfeld "Konfigurationen" auf die Option "Symbole".
2. Das Dialogfeld "Symbolverwaltung" wird eingeblendet.
3. Klicken Sie auf einen beliebigen Ort im Dialogfeld und ziehen Sie es auf den Desktop.
4. Das Dialogfeld Symbol erstellen oder bearbeiten wird eingeblendet.
5. Geben Sie die gewünschten Konfigurationsinformationen ein und klicken Sie auf "OK", um das Symbol zu erstellen.

Anpassen der Clienteinstellungen für eine Controlsitzung

Während einer beliebigen NetSupport Controlsitzung, bei der Sie mit mehreren verbundenen Clients arbeiten, können Sie bestimmen, wie jeder dieser Clients mit dem Control kommunizieren soll. Für einen Client möchten Sie z. B. vielleicht Kompression verwenden, weil die Verbindung mit ihm langsam ist, während Sie die Kompression für einen anderen ausschalten möchten. NetSupport ermöglicht dies, indem es Ihnen die Änderung der Standardeinstellungen für das aktuelle Controlprofil gestattet.

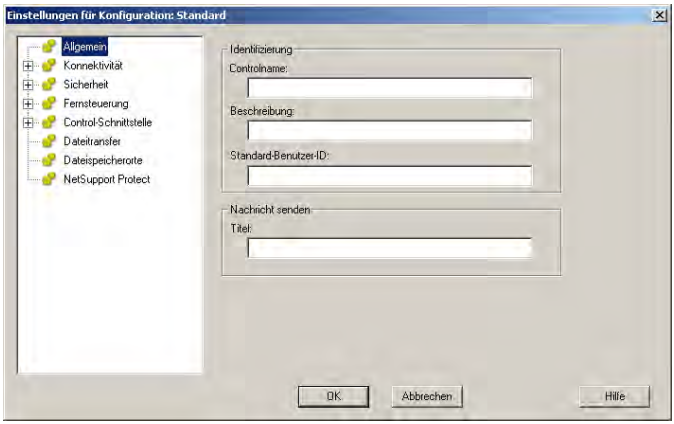
Ändern der Clienteinstellungen

1. Betrachten Sie den gewünschten Client.
2. Wählen Sie im Dropdownmenü des Betrachtungsfensters die Option {Betrachten} {Einstellungen für den Client}.
   Oder,
   Wählen Sie in der Symbolleiste des Betrachtungsfensters die Schaltfläche **Einstellungen**.
3. Das Dialogfeld **Einstellungen** wird eingeblendet.
4. Konfigurieren Sie beim Start einer Betrachtungssitzung die Optionen, die aktiviert sein sollen.

Hinweis: Die vorgenommenen Änderungen beziehen sich nur während der aktuellen Controlsitzung auf diesen Client. Wenn Sie die Einstellungen permanent ändern möchten, markieren Sie das Feld **Konfiguration aktualisieren**.

Allgemein Einstellungen

Mit diesem Eigenschaftsblatt können Sie dem Control einen spezifischen Namen geben. Wenn es leer gelassen wird, wird der Maschinenname verwendet.



Identifikation

ControlName

Der Name, den das NetSupport Control-Programm bei der Verbindung mit Clients verwendet, um sich zu identifizieren. Unter NetBIOS ist dieser Name im NetBIOS-Transport registriert.

Beschreibung

Geben Sie die Beschreibung für diese Controlkonfiguration ein.

Standard-Benutzer-ID

Wenn vor der Herstellung einer Clientverbindung eine Benutzerprüfung benötigt wird, müssen sich Controlbenutzer mit einem gültigen Benutzernamen und Passwort anmelden. Statt immer wieder nach dem Benutzernamen gefragt zu werden, lässt sich hier eine Standard-ID festlegen. Um zum aktuell verbundenen Benutzernamen zurückzukehren, können Sie folgende Variablen verwenden: %userdomain%\%username%.

Nachricht senden

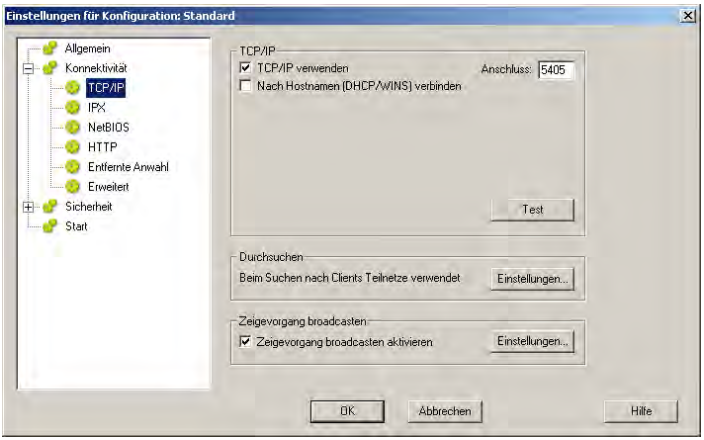
Titel

Ermöglicht das Hinzufügen eines benutzerdefinierten Titels zum Dialogfeld Nachricht senden.

Konnektivität

Dies dient zur Einstellung des Netzwerktransports, den der Control zur Kommunikation mit den Clients verwendet. Dieser muss mit dem bei den Clients eingestellten Transport übereinstimmen.

TCP / IP-Verbindung einstellen



TCP / IP

Markieren Sie dieses Feld, wenn Sie möchten, dass der Client über TCP/IP kommunizieren kann.

Anschluss

Das TCP/IP-Protokoll erfordert, dass der Kommunikation von Anwendungen eine Anschlussnummer zugewiesen wird. Der standardmäßig eingetragene Anschluss für NetSupport Manager ist 5405. Wenn Sie Router verwenden, müssen Sie sicherstellen, dass diese zur Durchgabe von Daten unter Verwendung dieses Anschlusses konfiguriert sind.

Hinweis: Damit Clients eine Verbindung mit dem Control initiieren können, ist 5421 der standardmäßig registrierte Anschluss.

Nach Hostnamen verbinden (DHCP/WINS Networks)

Dies ist in einer DHCP-Umgebung zu verwenden, da TCP/IP IP Adressen dynamisch sind. Führt eine Suche nach dem Client durch und stellt dann eine Verbindung zur ersten Arbeitsstation mit einem übereinstimmenden Clientnamen her.

Durchsuchen
Ermöglicht dem TCP/IP Control die Durchführung einer Suchfunktion über mehrere IP Teilnetze.

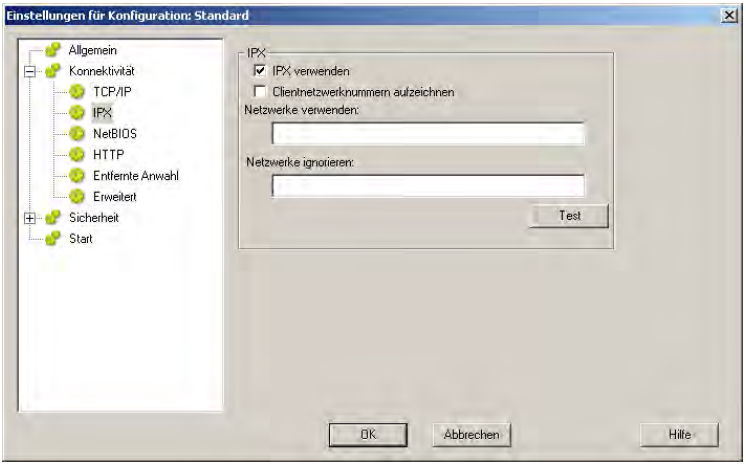
Zeigevorgang broadcasten
Beim Zeigen des Controlbildschirms an Clients werden die Bildschirminformationen nacheinander an die einzelnen Clientcomputer gesendet. Wenn Sie "Zeigevorgang broadcasten" aktivieren, werden die Bildschirminformationen an alle Computer gleichzeitig gesendet. In gewissen Netzwerkumgebungen, in denen nur eine beschränkte Bandbreite verfügbar ist, oder beim Zeigen an einen größere Anzahl Computer, hat dies eine bedeutende Leistungsverbesserung zur Folge.

Diese Funktion verringert zwar den gesamten, von NetSupport erzeugten Netzwerkverkehr, aber sie erzeugt gleichzeitig zusätzliche Broadcastpakete in Ihrem Netzwerk. Es wird daher empfohlen, vor der Verwendung dieser Funktion den Rat Ihres Netzwerkadministrators herbeizuziehen**.**

Hinweis: Wenn beim Broadcasten an Clients Schwierigkeiten auftreten, müssen Sie u. U. die auf den Zielcomputern installierte Version von NetSupport Client aktualisieren. Die Funktion “Zeigevorgang broadcasten” wird nur in Version 7.10 oder besser unterstützt.

Einstellungen
Wenn "Zeigefunktion broadcasten" aktiviert ist, wählen Sie diese Option zur Einstellung der Broadcastadresse. Das Dialogfeld Broadcasteinstellungen wird eingeblendet.

IPX-Verbindung einstellen



IPX verwenden
Markieren Sie dieses Feld, wenn Sie möchten, dass der Client über IPX/SPX kommunizieren kann.

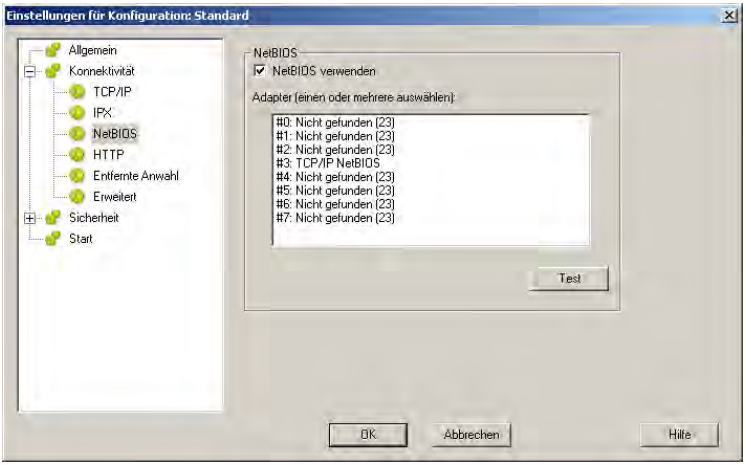
Clientnetzwerknummern aufzeichnen
Bei der Aufzeichnung von IPX-Adressen für einen Client wird die Netzwerknummer normalerweise auf 0 gestellt, wenn sich die Clients in demselben IPX-Netzwerk wie der Control befinden (dies verhindert spätere Probleme, wenn ein Dateiserver heruntergefahren ist). Diese Einstellung macht es obligatorisch, bei der Herstellung einer Verbindung Netzwerknummern aufzuzeichnen und zu verwenden.

Netzwerke verwenden
Dient zur ausdrücklichen Verwendung der aufgezeichneten IPX-Netzwerke.

Netzwerke ignorieren
Dient zum ausdrücklichen Ignorieren der aufgezeichneten IPX-Netzwerke.

Test
Mit dieser Option können Sie überprüfen, dass IPX auf der Controlarbeitsstation richtig funktioniert. Sie dient auch zur Suche nach verfügbaren IPX-Netzwerknummern und der Berichterstattung über Netzwerke und antwortende Netzwerke. Anhand dieser Informationen lassen sich dann die Netzwerke, die verwendet, und diejenigen, die ignoriert werden sollen, zuweisen.

NetBIOS-Verbindung einstellen



NetBIOS verwenden

Markieren Sie dieses Feld, wenn Sie möchten, dass der Client über NetBIOS/NetBEUI kommunizieren kann.

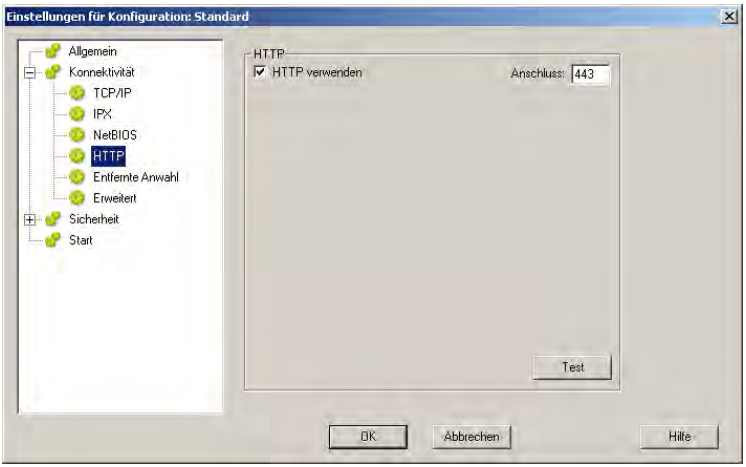
Da mehr als ein NetBIOS Stack geladen sein kann, verwendet Windows das Konzept von Adapternummern. Jedem Stack wird vom Betriebssystem eine Adapternummer zugewiesen. NetBEUI kann also z. B. Adapter 1, NetBIOS über TCP Adapter 2, usw., zugewiesen sein.

Voreingestellt für NetSupport ist die Verwendung von Adapternummer 0. Je nach der Konfiguration Ihres Netzwerks kann es sich hierbei um die falsche Adapternummer für Ihre Arbeitsstation handeln. Um dieses Problem zu beheben, müssen Sie in der Dropdownliste den richtigen Stack auswählen.

Welchen oder welche Transport Stack(s) Sie auch auswählen, Sie können testen, dass er oder sie verfügbar und für NetSupport Manager richtig konfiguriert ist/sind, indem Sie auf die Schaltfläche **Test** neben dem betreffenden Transport klicken.

HTTP-Verbindung einstellen

Mit diesem Eigenschaftsblatt können Sie den Control so einstellen, dass er über HTTP kommuniziert.



HTTP verwenden

Markieren Sie dieses Feld, um den Client für die Kommunikation über HTTP zu aktivieren.

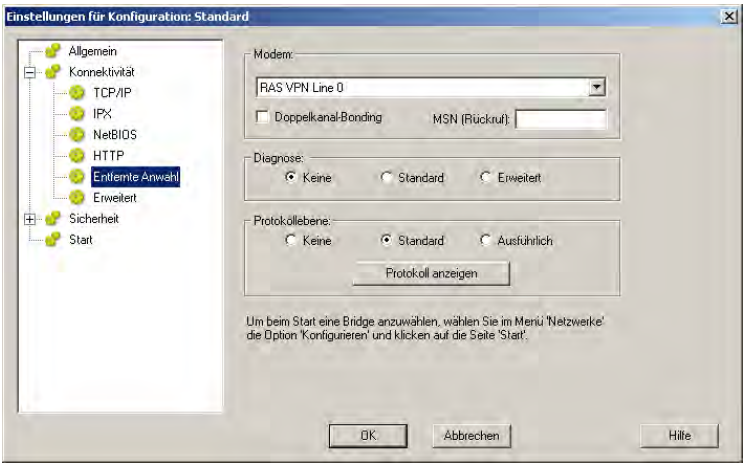
Anschluss

Der Standardanschluss von NetSupport für HTTP-Kommunikationen ist 443.

Hinweis: In Version 9.10 wurde Anschluss 443 als Standard für HTTP-Kommunikationen eingeführt. Vorher war 3085 verwendet worden. Gateway-Einstellungen werden für vorhandene Kunden, die später aktualisieren, aufrecht erhalten, d. h. dass 3085 weiterhin verwendet werden kann. Es kann jedoch Fälle geben, in denen der HTTP-Anschluss für Controls und Clients zu Kompatibilitätszwecken manuell aktualisiert werden muss.

Entfernte Anwahl-Einstellungen

Dieses Eigenschaftsblatt bietet Konfigurationsoptionen für DFÜ-Einstellungen für entfernte Netzwerke. Bevor Sie entfernte Netzwerke anwählen können, müssen Sie Informationen über Ihre Modemhardware eingeben. Um beim Start eine Bridge anzuwählen, wählen Sie im Dropdownmenü "Netzwerke" die Option "Konfigurieren" und klicken auf die Option "Start".



Modem

Wenn ein NetSupport Manager initialisiert, sucht er alle verfügbaren Modems und zeigt sie hier an. Wählen Sie einfach aus, welches Modem Sie verwenden möchten!

Doppelkanal-Bonding

Wenn diese Option aktiviert ist, werden beide Kanäle Ihrer ISDN-Leitung zusammengelegt, was die verfügbare Bandbreite auf 128k erhöht. Durch die erhöhte Übertragungsgeschwindigkeit tätigen Sie aber in Wirklichkeit zwei Anrufe.

MSN (Rückruf) (Nummer für mehrere Teilnehmer)

Geben Sie eine Nummer an, die der Control für ausgehende Verbindungen verwenden soll.

Diagnose

Keine

Wählen Sie diese Option, um auf Ihrem Modem keine Diagnose durchzuführen. Verwenden Sie dies, wenn die Einstellungen Standard oder Erweitert die richtige Kommunikation Ihres Modems verhindern.

Standard
Wenn eine Verbindung zwischen den Modems hergestellt wird, überprüft der Control folgendes:

- Dass das Protokoll richtig eingestellt ist (d. h. dass XON/OFF deaktiviert ist, usw.).
- Dass sich eine NetSupport Bridge an der Remotenummer befindet.
- Dass keine übertriebenen Verzögerungen bei der Datenübertragung entstehen.

Erweitert
Bei der Einstellung Erweitert werden dieselben Prüfungen wie für Standard durchgeführt, und folgende Prüfungen sind mit eingeschlossen:

- Dass die PC-zu-Modem Baudrate mit der Modem-zu-Modem Baudrate kompatibel ist.
- Dass die Leitung zuverlässig ist.
- Durchsatz

Protokollebene

Keine
Wählen Sie diese Option, um die Fortschrittsmeldungen nur auf dem Bildschirm anzuzeigen.

Standard
Durch die Auswahl von Standard werden die folgenden Informationen in MODEM.LOG protokolliert:

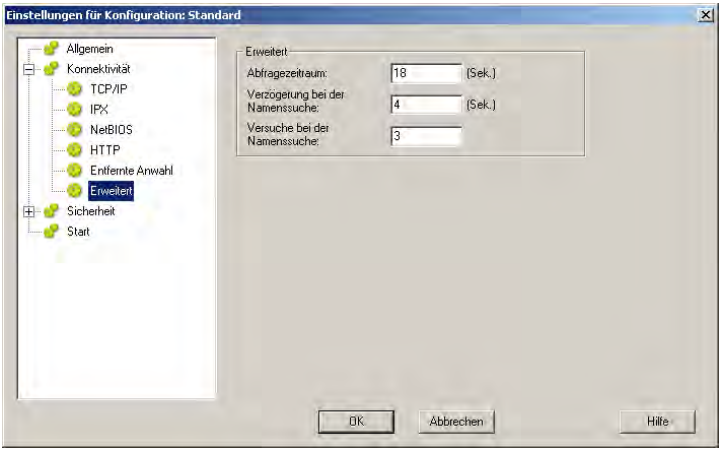
- Name des verwendeten Modems
- Gewählte Nummer
- Ergebnisse der Diagnosetests
- Verbindungsgeschwindigkeit

Ausführlich
Durch die Auswahl von Ausführlich werden dieselben Informationen wie für Standard aufgezeichnet, aber es ist auch folgendes mit eingeschlossen:

Verwenden Sie diese Option, wenn bei der Einrichtung von DFÜ-Verbindungen Schwierigkeiten auftreten.

Protokoll anzeigen
Öffnet ein Fenster, das die von den Diagnose- und Protokolleinstellungen **Extended** und **Verbose** generierte Datei MODEM.LOG enthält.

Erweiterte Einstellungen



Erweitert

Abfragezeitraum

Geben Sie die Periode in Sekunden, die zwischen dem Senden von Tickle Packets an den Client verstreichen soll, an. Diese Packets stellen sicher, dass die Verbindung mit einem Client immer noch aktiv ist. Wenn der Client nicht antwortet, nimmt der Control an, dass er nicht mehr anwesend ist, und trennt die Verbindung.

Verzögerung bei der Namenssuche

Geben Sie die Verzögerung in Sekunden zwischen Broadcastpaketen an. Verwenden Sie diesen Wert zusammen mit den **Versuchen bei der Namenssuche**, um die mit dem Durchsuchen verbrachte Zeit zu verringern. Die Wahrscheinlichkeit, dass die Suchfunktion Clients übersieht, ist größer, wenn dieser Wert zu niedrig ist. Geben Sie keinen Wert an, der multipliziert mit den **Versuchen bei der Namenssuche** einen Wert ergibt, der unter 4 Sekunden liegt.

Versuche bei der Namenssuche

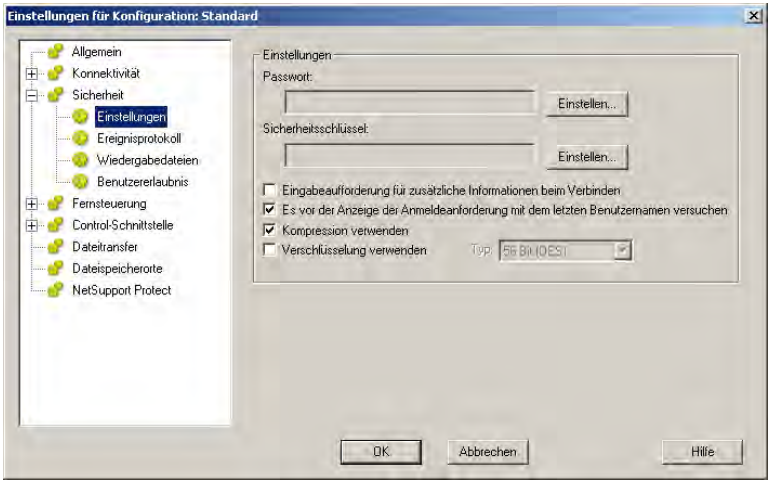
Geben Sie die Anzahl der Namenssuchpackets, die der Control während einer Suchfunktion rundsendet, an. Je weniger Broadcasts erfolgen, desto geringer der Netzwerkverkehr und desto schneller die Beendung der Suchfunktion.

Sicherheitsoptionen

Das Control-Konfigurationsprogramm bietet zahlreiche Sicherheitsfunktionen, die folgendermaßen kategorisiert werden:

- Einstellungen
- Ereignisprotokoll
- Wiedergabedateien
- Benutzererlaubnis

Sicherheitseinstellungen



Passwort

Geben Sie das Sicherheitspasswort, nach dessen Eingabe Sie beim Start des Control mit dieser Konfiguration aufgefordert werden, ein. Zur Einstellung des Passworts müssen Sie auf die Schaltfläche **Einstellen** neben diesem Control klicken.

Sicherheitsschlüssel

Der Sicherheitsschlüssel wird jedes Mal verwendet, wenn Sie eine Verbindung zu einem Client herstellen. Wenn der hier eingegebene Schlüssel nicht mit dem Sicherheitsschlüssel beim Client übereinstimmt, wird Ihnen der Zugriff auf den Client-PC verwehrt. Zur Änderung des Schlüssels drücken Sie auf die Schaltfläche **Einstellen**.

Eingabeaufforderung für zusätzliche Informationen beim Verbinden
Wenn dieses Feld markiert ist, werden Sie zur Angabe eines Grundes zur Verbindung mit einem Client-PC aufgefordert. Dieser wird an den Client gesendet und dort angezeigt, damit der Benutzer weiß, warum Sie eine Verbindung herstellen, wenn beim Client die Option Benutzerbestätigung aktiviert ist.

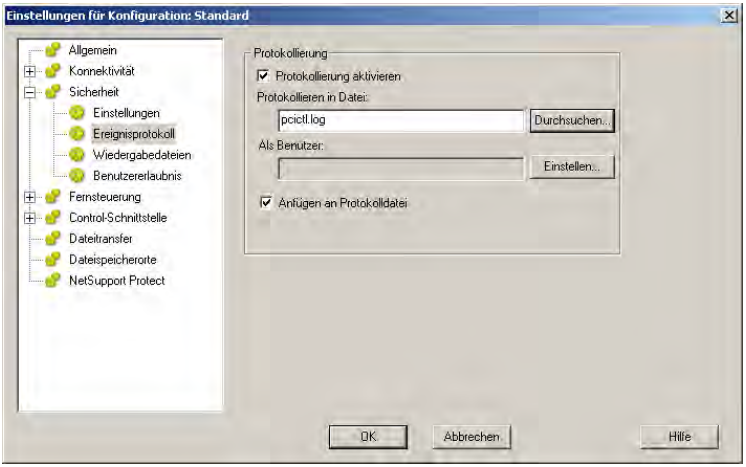
Es vor der Anzeige der Anmeldeanforderung mit dem letzten Benutzernamen versuchen
Speichert mit einer benannten Konfiguration verknüpfte Benutzernamen und Passwort und meldet sich mit diesen Informationen an.

Kompression verwenden
Markieren Sie dieses Feld, um die Kompressionsverwendung zu aktivieren. Wenn Sie mit einem Client kommunizieren, ob es sich nun um einen Dateitransfer, eine Beobachtungs- oder eine Dialogsitzung handelt, werden die gesendeten und überprüften Daten komprimiert. Dies bietet auch ein Sicherheitsinstrument, da die Daten gleichzeitig verschlüsselt werden.

Verschlüsselung verwenden
Bei eingeschalteter Verschlüsselung ist es für Drittpersonen sehr schwierig (aber nicht ganz unmöglich) zwischen dem Control und dem Client hin- und hergesendete Informationen zu lesen. DES, die britische Verschlüsselungsindustrienorm, wird zur Verschlüsselung aller zwischen dem Control und den Clients mit diesem Profil gesendeten NetSupport-Paketen verwendet.

Ereignisprotokoll

Mit diesem Eigenschaftsblatt kann ein NetSupport Control die Aktionen, die er beim Kontrollieren eines Clients durchgeführt hat, in einer Textdatei aufzeichnen. Dies kann nützlich sein, um festzuhalten, wie oft mit einem bestimmten Client verbunden wurde und zu welchem Zweck.



Protokollierung aktivieren
Markieren Sie dieses Feld, um die Option 'In dieser Datei' zu aktivieren. Wenn die Option aktiviert ist, wird bei jeder nachfolgenden Verbindungsherstellung des Controls mit einem/mehreren Client(s) die Aktivität für die betreffende Sitzung aufgezeichnet.

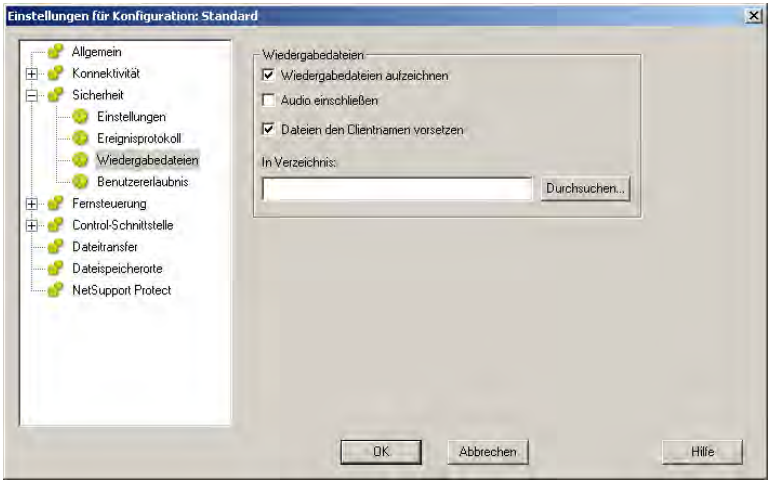
Protokollierung in Datei
Geben Sie den Pfad und Dateinamen für die Protokolldatei an. Die Vorgabe von NetSupport ist PCICTL.log. Diese Datei kann auf der lokalen Arbeitsstation oder einem Server gespeichert werden. Mehrere Controls können in derselben Protokolldatei schreiben.

Als Benutzer (nur NT/2000/XP)
Unter "Protokolldateibenutzer" versteht man den Benutzernamen und das Passwort, mit denen sich die Protokolldatei beschreiben lässt, wenn es sich bei dem angegebenen Pfad um einen UNC-Pfad handelt.

Anfügen an Protokolldatei
Wenn dieses Feld markiert ist, fügt NetSupport zu den vorhandenen Einträgen in der Protokolldatei ständig neue hinzu. Wenn das Feld nicht markiert ist, werden vorhandene Objekte überschrieben.

Wiedergabedateien

Die Funktion "Wiedergabedateien" ermöglicht dem Control die Aufnahme und Wiedergabe der Bildschirmaktivitäten, die auf der Clientarbeitsstation stattfinden, während diese ferngesteuert/betrachtet wird.



Wiedergabedateien aufzeichnen

Markieren Sie diese Option, um die Aufnahme von Wiedergabedateien zu aktivieren. Jedes Mal, wenn der Control einen Client PC betrachtet, wird eine Wiedergabedatei erstellt.

Audio einschließen

Wenn Clientcomputer für Audio konfiguriert sind, können Sie zusätzlich zur Aufzeichnung der Bildschirm-, Maus- und Tastaturaktivitäten alle hörbaren Stimmen mit einschließen.

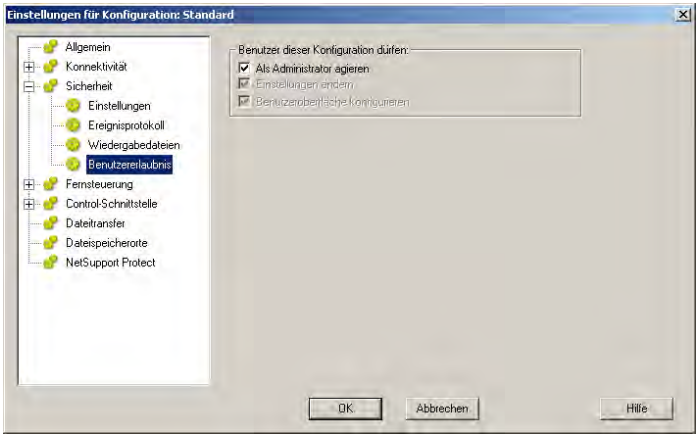
Dateien den Clientnamen als Präfix vorsetzen

Um die einzelnen Wiedergabedateien zu identifizieren, werden den Dateinamen der Clientname und das Datum/die Zeit der Aufnahme vorgesetzt. Wenn Sie die Markierung dieses Feldes hingegen aufheben, werden die Dateinamen sequentiell im Format 00000001.rpf, usw. vergeben.

Im Verzeichnis

Geben Sie an, wo Sie die Wiedergabedateien speichern möchten.

Benutzererlaubnis



Benutzer dieser Konfiguration dürfen

Als Administrator agieren

Wenn dieses Feld markiert ist, unterliegt der Benutzer dieser Konfiguration keinen Einschränkungen. Dies sollte mindestens für ein Konto aktiviert sein, damit Sie andere Konfigurationen ändern können.

Einstellungen ändern

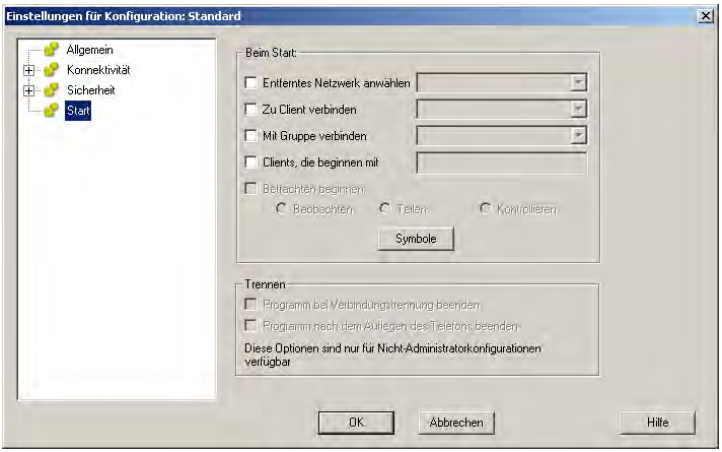
Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Konfiguration nicht als Administrator ausgeführt wird. Markieren Sie dieses Feld, um den Benutzer, der diese Konfiguration ausführt, an der Änderung von Einstellungen in der Benutzeroberfläche zu hindern.

Benutzeroberfläche konfigurieren

Dieses Kontrollkästchen ist nur verfügbar, wenn die Konfiguration nicht als Administrator ausgeführt wird und die Option Einstellungen ändern markiert ist. Markieren Sie dieses Feld, um den Benutzer, der diese Konfiguration ausführt, an der Änderung von Einstellungen, die sich auf die Benutzeroberfläche auswirken, zu hindern.

Starteinstellungen

In diesem Abschnitt werden die Optionen, die sich beim Start auf NetSupport Manager auswirken, konfiguriert. Sie können eine Verbindung mit einem Client, einer Gruppe oder einem entfernten Netzwerk herstellen oder sogar eine Suchfunktion durchführen. Hiermit können Sie eine Aufgabe ausführen, die Sie sonst bei jedem Starten des Controls wiederholen müssten.



Beim Start

Entferntes Netzwerk anwählen

Markieren Sie dieses Feld, wenn Sie bei jedem Start des Controls ein enferntes Netzwerk anwählen möchten. Wenn dieses Objekt markiert ist, ist auch die Liste der konfigurierten entfernten Netzwerke aktiviert. Wählen Sie eines dieser Netzwerke aus um fortzufahren.

Zu Client verbinden

Markieren Sie dieses Feld, wenn Sie beim Start des Controls eine Verbindung zu einem Client herstellen möchten. Alle Clients in Ihrer Liste der bekannten Clients werden hier angezeigt, und die Transporte sind an die jeweiligen Namen angefügt. Zum Beispiel: TEST1<TCP>.

Mit Gruppe verbinden

Markieren Sie dieses Feld, wenn Sie beim Start des Controls eine Verbindung zu einer Gruppe von Clients herstellen möchten. In dieser Liste werden alle erstellten Gruppen angezeigt.

Clients, die beginnen mit…
Wenn der Control startet, kann er mit den gelieferten Informationen eine Suchfunktion durchführen. Geben Sie einen Teil eines Clientnamens ein, oder lassen Sie dieses Feld leer, um alle verfügbaren Clients zu finden. Die gefundenen Clients erscheinen im Ordner **Durchsuchen** in der Strukturanzeige.

Betrachten beginnen
Wenn Sie eines der obigen Verbindungsfelder markiert haben, gibt Ihnen dies die Möglichkeit, den Client beim Start des Controls zu betrachten. Markieren Sie dieses Feld, um die nachfolgenden Strukturschaltflächen zu aktivieren. Dies ermöglicht Ihnen die Wahl der Anzeigeart für den Client.

Beobachten
Beim Start des Controls mit dem Beobachten des Clients oder der Clients beginnen.

Teilen
Beim Start des Controls mit dem Teilen des Clients oder der Clients beginnen.

Kontrollieren
Beim Start des Controls mit dem Kontrollieren des Clients oder der Clients beginnen.

Symbole
Mit diesem Dienstprogramm können Sie auf Ihrem Desktop Symbole, die einen NetSupport Control mit einer speziellen benannten Konfiguration laden, erstellen. Dies bedeutet, dass Sie verschiedene Verknüpfungen, die bei der Ausführung eine automatische Verbindung mit einem oder mehreren Client(s) herstellen, haben können.

Trennen
Die folgenden Optionen sind nur in nicht-administrativen Konfigurationen verfügbar.

Programm bei Verbindungstrennung beenden
Markieren Sie dieses Feld, um den Control zum Herunterfahren zu zwingen, wenn Sie die Verbindung zu einem Client trennen. Diese Option ist besonders zusammen mit der obigen Option und bei der Verbindung zu einem Client beim Start nützlich.

Programm nach dem Auflegen des Telefons beenden
Markieren Sie dieses Feld, um den Control zum Herunterfahren zu zwingen, wenn eine DFÜ-Verbindung beendet ist. Dies ist besonders zusammen mit der Einwahl in ein enferntes Netzwerk beim Start nützlich.

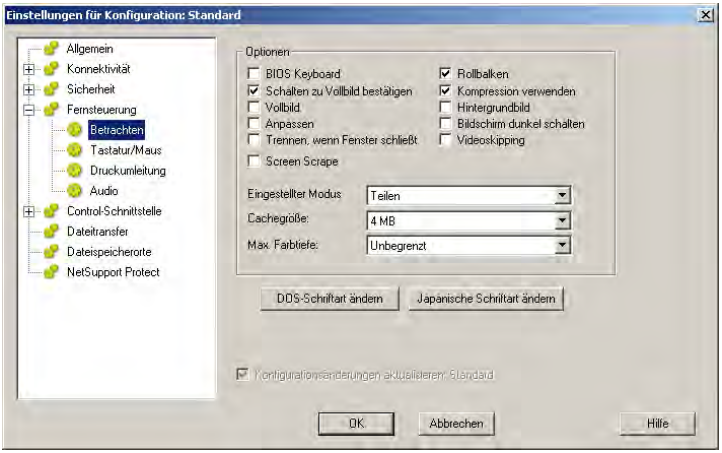
Fernsteuerungseinstellungen

Mit den folgenden Eigenschaftsblättern können Sie das Verhalten der Fernsteuerungsoptionen beim Betrachten von Clientarbeitsstationen konfigurieren.

- Betrachten
- Tastatur/Maus
- Druckumleitung
- Audio

Betrachtungseinstellungen

Dieses Eigenschaftsblatt bietet Konfigurationsoptionen zum Betrachten von Clientcomputern. Alle vorgenommenen Änderungen gelten nur, während Sie mit dem betreffenden Client verbunden sind. Wenn Sie die Änderungen auch auf den voreingestellten Control anwenden möchten, markieren Sie das Feld Konfiguration aktualisieren.



Optionen

BIOS Keyboard

Wenn Sie diese Option markieren, emuliert der Control die Anschläge beim Client auf der BIOS- statt der Hardwareebene. Verwenden Sie diese Option, wenn eine Anwendung beim Client die Anschläge vom Control nicht richtig zu akzeptieren scheint. Verwenden Sie diese Option nur dann, wenn mit der voreingestellten Low-Level-Keyboardoption Schwierigkeiten auftreten.

Schalten zu Vollbild bestätigen
Wenn Sie dieses Feld markieren, werden Sie beim Umschalten auf den Vollbildmodus zur Bestätigung aufgefordert.

Vollbild
Wenn Sie diese Option markieren, wird der Control zum Betrachten eines Clients im Vollbildmodus statt in einem Fenstermodus gezwungen.

Anpassen
Wenn Sie diese Option markieren, wird der Inhalt des Betrachtungsfensters automatisch an die Größe des Rahmens angepasst.

Trennen, wenn Fenster schließt
Wenn Sie diese Option markieren, wird die Verbindung zu einem Client getrennt, wenn ein Betrachtungsfenster geschlossen wird.

Screen Scrape aktivieren
Die bevorzugte und effizienteste Methode von NetSupport zur Erfassung von Bildschirmdaten ist ein Hook in den Videotreiber der betrachteten Arbeitsstation. Es kann jedoch Gelegenheiten geben, wenn diese Methode nicht funktioniert, da gewisse Anwendungen den Treiber umgehen. In solchen Fällen können Sie den 'Screen Scrape'-Modus aktivieren, um einen 'Schnappschuss' vom Bildschirm anzufertigen. Dies beeinträchtigt das Netz zwar stärker, liefert aber immerhin eine richtige Darstellung des Clientbildschirms.

Rollbalken
Sie können die Rollbalken an den Betrachtungsfenstern ausschalten, indem Sie diese Option markieren. Dies ist bei der Verwendung der AutoScroll-Funktion nützlich, da Sie hierdurch etwas zusätzlichen Arbeitsplatz erlangen.

Kompression verwenden
Wenn Sie dieses Feld markieren, wird die Kompression bei der Beobachtung eines Clientbildschirms aktiviert. Der Zustand dieses Kontrollkästchens wird auch in den Allgemeinen Einstellungen widergespiegelt.

Hintergrundbild
Wenn Sie dieses Feld markieren, wird das Hintergrundbild des Clients während der Beobachtung sichtbar. Normalerweise ist diese Option zur Leistungsverbesserung ausgeschaltet, und es muss daher damit gerechnet werden, dass durch ihre Wahl die Aktualisierungsgeschwindigkeit des Bildschirms beeinträchtigt wird.

Bildschirm dunkel schalten
Hiermit kann der Controlbenutzer den Bildschirm des Clients dunkel schalten, egal in welchem Betrachten-Modus er sich befindet.

Hinweis: Wenn ein anderer Control versucht, eine Verbindung mit einem im leeren Clientbildschirmmodus kontrollierten Client herzustellen, während die Einstellung **Leerer Clientbildschirm** markiert ist, wird die Verbindung zum ursprünglichen Control getrennt. Hierdurch wird verhindert, dass die Verbindung eines Benutzers mit weniger Privilegien plötzlich mit den Rechten eines privilegierteren Benutzers ausgestattet wird.

Videoskipping
NetSupport Controls können jetzt auf ihre Anzeigeleistung konfiguriert werden. Das Controlprogramm zeigt Aktualisierungen des Clientbildschirms nicht an, wenn eine spätere Aktualisierung des Bildschirmbereichs vorgenommen wurde. Wenn Sie das Feld abwählen, werden alle Aktualisierungen des Clientbildschirms beim Control angezeigt.

Eingestellter Modus
Wenn Sie einen Client betrachten, ist die Anzeige im Modus **Teilen** voreingestellt. Wenn Sie die Anzeige in einem anderen Modus vorziehen, ändern Sie den Stil in der eingeblendeten Liste.

Cachegröße
Der NetSupport Control beinhaltet einen Cache, der zur Verbesserung der Gesamtleistung beiträgt. Die Cachegrößen liegen zwischen 256K und 16 MB, und jeder Clientverbindung ist ein separater Cache zugewiesen. Wenn Sie beim Client Anwendungen, die viele große Bitmaps verwenden, ausführen, erhöhen Sie die Cachegröße, um die Leistung zu verbessern.

Max. Farbtiefe

Wenn Sie eine Verbindung zu einem Client herstellen, können Sie die gesendete Farbtiefe einschränken. Dies geschieht, um den Verkehr zwischen dem Client und dem Control zu verringern. Senken Sie die Farbtiefe auf **16 Farben**, wenn Sie Anwendungen, die nur die standardmäßige 16-Farbpalette verwenden, ausführen.

Hinweis: Die hier eingestellte Farbtiefe wird von den Einstellungen in der Konfiguration des Clients außer Kraft gesetzt, damit Sie die Farbtiefe nicht auf einer höheren Ebene festlegen können. Um diese Einstellungen beim Client zu ändern, laden Sie das erweiterte Konfigurationsprogramm und wählen **Fernsteuerung - Betrachten** und nehmen unter **Max. Farbtiefe** die gewünschten Änderungen vor.

DOS-Schriftart ändern

Verwenden Sie dieses Dialogfeld zur Auswahl der Schriftart, die bei der Anzeige von DOS-Bildschirmen verwendet werden soll. Dies geschieht entweder von DOS Clients oder von Windows Clients, die Vollbildschirm-DOS-Felder ausführen. Windows verwendet einen grafischen Zeichensatz zur Anzeige von DOS-Bildschirmen. Je höher die Auflösung, in der Sie Windows ausführen, desto größer die Schriftart, die Sie für eine genaue Darstellung eines DOS-Bildschirms benötigen.

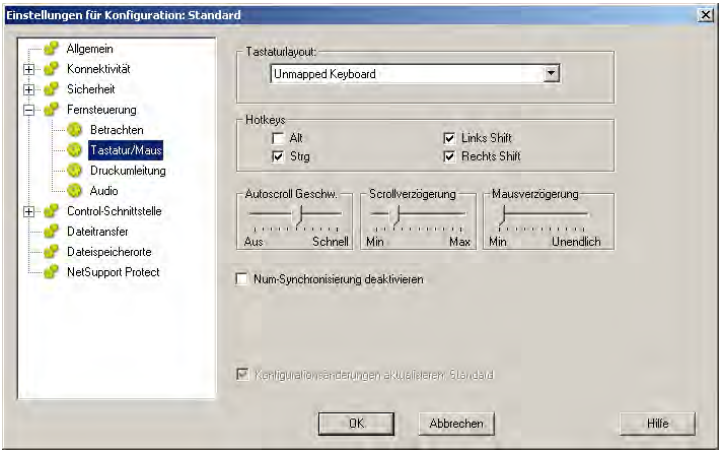
Japanische Schriftart ändern

Verwenden Sie dieses Dialogfeld zur Auswahl der Schriftart, die bei der Anzeige von japanischen DOS-Bildschirmen verwendet werden soll.

Konfigurationsänderungen aktualisieren

Wenn Sie dieses Feld markieren, wird der Konfigurationsstandard für die benannte Konfiguration aktualisiert.

Tastatur / Maus-Einstellungen



Tastaturlayout

Wählen Sie in der angezeigten Liste ein Keyboardlayout, das beim Betrachten vom Control verwendet werden soll. Mit diesen Layouts werden Tasten beim Control Tasten auf dem Client-PC zugeordnet. Wenn der Client und der Control dasselbe Keyboardlayout verwenden, wählen Sie in der Liste die Option **Nicht zugeordnete Tastatur** aus.

Hotkeys

Wenn Sie einen Client im Vollbildmodus betrachten, können Sie über die Hotkeys zur, möglicherweise ausgeblendeten, Benutzeroberfläche zurückkehren. Wenn die Bildschirmauflösung beim Client kleiner ist als die Auflösung beim Control, klicken Sie einfach mit der Maustaste auf einen Ort außerhalb des Betrachtungsfensters, um mit dem Betrachten aufzuhören und das Betrachtungsfenster erneut anzuzeigen. Markieren Sie die Felder in dieser Gruppe, um die Tasten, die als Hotkeys verwendet werden, zu bestimmen.

Wenn Sie eine Tastatur verwenden, die nicht drei Scancodes unterstützt, konfigurieren Sie den Client zur Verwendung von nur zwei Hotkeys.

AutoScroll Geschwindigkeit

Wenn Sie einen Clientbildschirm betrachten, kann der Control automatisch den Inhalt abrollen, wenn die Maus in die Nähe des Bildschirmrands bewegt wird. Durch die Einstellung des Bildlauffelds können Sie die Rollgeschwindigkeit der Ansicht auf von überhaupt nicht bis sehr schnell einstellen.

Scrollverzögerung
Wenn AutoScroll aktiviert ist, können Sie die Verzögerung vor der Aktivierung der Scrollfunktion ändern. Wenn Sie möchten, dass die Ansicht abgerollt wird, sobald die Maus einen Bildschirmrand berührt, bewegen Sie das Bildlauffeld auf **Min** zu. Wenn Sie eine längere Verzögerung, bevor die AutoScroll-Funktion in Kraft tritt, wünschen, bewegen Sie das Bildlauffeld auf **Max** zu.

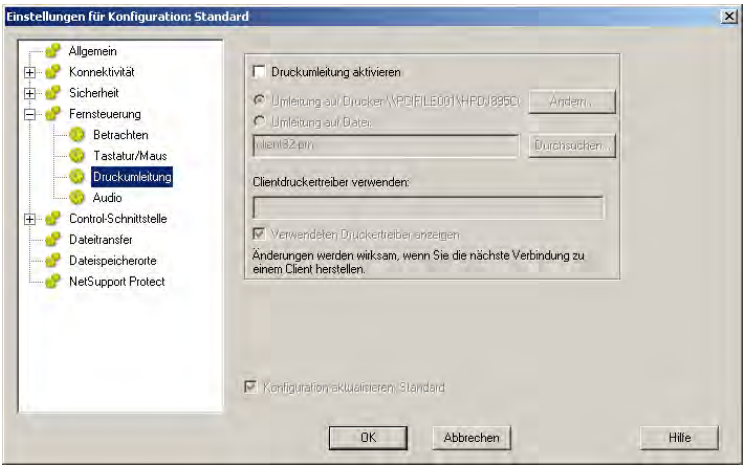
Mausverzögerung
Durch die Einstellung der Mausverzögerung können Sie die Rate, mit der Mausaktualisierungen beim Kontrollieren oder Teilen vom Control an den Client gesendet werden verringern. Bewegen Sie das Bildlauffeld auf **Unendlich** zu, um die Rate zu verringern und die Bandbreite beizubehalten, oder auf **Min** zu, um die bestmögliche Mausreaktion zu erreichen. Dies ist beim Dial-up oder in sehr langsamen Netzwerken nützlich.

Num-Synchronisierung deaktivieren
Markieren Sie diese Option, wenn Sie als Controlcomputer einen Laptop verwenden, um sicherzustellen, dass das Verhalten der Tastatur dem eines Standard-Desktopcomputers entspricht.

Konfigurationsänderungen aktualisieren
Wenn Sie dieses Feld markieren, wird der Konfigurationsstandard für die benannte Konfiguration aktualisiert.

Druckumleitung

Durch die Druckerfassung werden Druckausgaben von einem lokalen Drucker beim Client auf den Drucker oder in die Datei bei diesem Control umgeleitet. Dies wird z. B. dann verwendet, wenn Sie eine Anwendung bei einem Client ausführen, doch alle gedruckten Ausgaben auf den Drucker, der sich in Ihrer Nähe befindet, umleiten möchten.



Druckumleitung aktivieren

Markieren Sie dieses Feld, um die Druckerfassungsfunktion zu aktivieren. Wenn dieses Feld abgewählt ist, wird die Ausgabe beim Client gedruckt.

Diese Optionen geben an, wohin die gedruckte Ausgabe beim Control umgeleitet wird. Es kann sich dabei eintweder um einen lokalen oder einen Netzwerkdrucker oder um eine Datei handeln.

Hinweise:

- Diese Option lässt sich auch aktivieren, während Sie einen Client betrachten. Klicken Sie mit der linken Maustaste auf "Druckumleitung" unten im Betrachtungsfenster und wählen Sie **Aktivieren**. Oder wählen Sie **Optionen** zur Konfiguration aller Druckeinstellungen.
- Zusätzlich zur Aktivierung dieser Option beim Control müssen Sie auch sicherstellen, dass die Druckumleitung in der Konfiguration des Clients aktiviert ist. Die Privilegien sind standardmäßig aktiviert.

Umleitung auf Drucker
Wählen Sie dieses Optionsfeld, um das Drucken beim Client auf einen lokalen oder Netzwerkdrucker umzuleiten. Der Name des Standarddruckers, der zur Zeit eingerichtet ist, wird statt der ***xxx*** angezeigt.

Ändern
Drücken Sie diese Schaltfläche, um ein Fenster, das alle auf Ihrem lokalen Computer konfigurierten Drucker enthält, einzublenden.

Umleitung auf Datei
Durch die Auswahl dieser Schaltfläche können Sie das Drucken beim Client in eine Datei, die sich später ausdrucken lässt, umleiten. Diese Datei kann sich auf einem lokalen oder Netzwerkpfad befinden.

Durchsuchen
Wenn Sie diese Schaltfläche drücken, erscheint ein Dateisuchfenster, in dem Sie einen Speicherort für die Erfassungsdatei suchen können.

Clientdruckertreiber verwenden
NT-Clients versuchen den richtigen Treiber für den Standarddrucker des Controls zu verwenden (durch die Änderung des Standarddruckers auf der Client-Arbeitsstation, obwohl dies nicht von allen Anwendungen wahrgenommen wird). Damit dies funktioniert, müssen Sie beim Client den richtigen Druckertreiber installieren und ihn LPT1, LPT2 oder LPT3 zuweisen.

Unter Windows 95 und Windows NT kann der Benutzer (in **Systemsteuerung, Drucker** oder **Einstellungen, Drucker**) den Druckernamen ändern. Um mit dieser Situation fertigzuwerden und da Treibernamen zwischen Windows 95 und NT unterschiedlich sind, können Sie in diesem Feld eine Liste mit Druckernamen und Treibern angeben. Zum Beispiel:

HP DeskJet 520,DESKJETC; HP DeskJet...

Wobei:
HP DeskJet 520 ein Druckername, den der Client vielleicht erkennt, ist.
DESKJETC der Name der Treiberdatei für diesen Drucker beim Client ist (optional, .DRV angenommen).
HP DeskJet ein weiterer Druckername, den der Client vielleicht erkennt, ist.

Wenn die Druckerfassung aktiviert ist, sendet der Control diese Informationen an den Client, und der Client sucht dann nach der besten Entsprechung unter den auf dem Client-PC installierten Treibern. Der NT Client ignoriert den Namen der Treiberdatei; Die Clients passen sich vorzugsweise daran an und verwenden den Druckernamen nur im Falle von Überschneidungen.

Verwendeten Druckertreiber anzeigen
Wenn Sie eine Verbindung zu einem Client herstellen, erscheint ein Dialogfeld, in dem Ihnen der verwendete Druckertreiber mitgeteilt wird. Wenn keine übereinstimmenden Treiber gefunden wurden, werden Sie darüber informiert, auch wenn Sie dieses Feld nicht markiert haben.

Hinweise
- Die Druckausgabe wird nur von dem Port erfasst, an den der Standarddrucker angeschlossen ist. Zu beachten: Der Client kann dies bei aktivierter Druckerfassung gemäß der obigen Beschreibung ändern.
- Der Windows NT Client erfasst Druckausgaben von DOS-Programmen vom Anschluss, an den der voreingestellte Drucker angeschlossen ist.

Wenn Sie mit dem Windows Client Schwierigkeiten haben, versuchen Sie folgendes
- Deaktivieren Sie ‘Schnelldruck direkt zum Anschluss’ beim Client.
- Entfernen Sie alle Verbindungen zu einem Netzwerkdrucker beim Client.
- Ändern Sie die Druckpriorität beim Client in **Druckmanager, Optionen, Hintergrunddrucken** auf **Niedrig**.

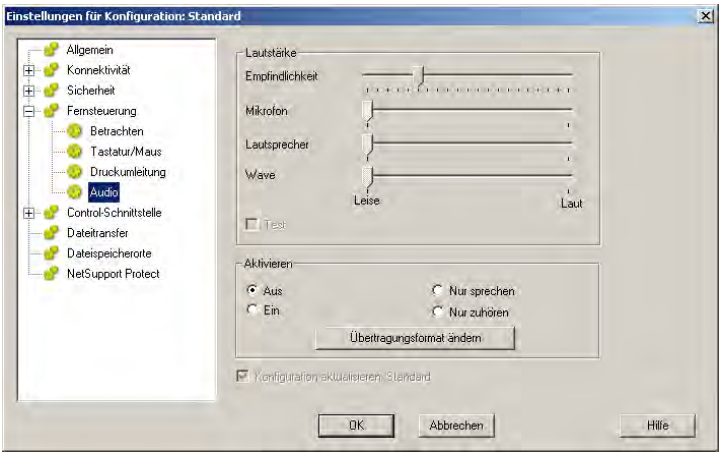
Konfigurationsänderungen aktualisieren
Wenn Sie dieses Feld markieren, wird der Konfigurationsstandard für die benannte Konfiguration aktualisiert.

Hinweis: Wenn Sie die Clienteinstellungen bearbeiten, gelten an diesem Eigenschaftsblatt vorgenommene Änderungen nur dann, wenn Sie mit dem betreffenden Client verbunden sind. Wenn Sie die Standardeinstellungen für den Control ändern möchten, markieren Sie das Kästchen “Konfiguration aktualisieren”.

Audioeinstellungen

Dieses Eigenschaftsblatt bietet Konfigurationsoptionen für die Verwendung der Audiounterstützung.

Alle vorgenommenen Änderungen gelten nur, während Sie mit dem betreffenden Client verbunden sind. Wenn Sie die Änderungen auch auf den voreingestellten Control anwenden möchten, markieren Sie das Feld **Konfiguration aktualisieren**.



Lautstärke
Empfindlichkeit – Mikrofonempfindlichkeit
Mikrofon – Lautstärke des Mikrofons
Lautsprecher – Lautstärke der Lautsprecher
Wave – Lautstärke der Soundeffekte des Betriebssystems

Test – Klicken Sie auf **Test**, um die Lautstärke während der Einstellung zu testen.

Die folgenden Optionen erscheinen nur in der Controlkonfiguration – Audioeinstellungen

Aktivieren
Ein – Audio einschalten
Aus – Audio ausschalten
Nur sprechen – Das Control Audio nur auf die Sprechfunktion einstellen
Nur zuhören – Das Control Audio nur auf die Zuhörfunktion einstellen

Durch die Wahl der Schaltflächen **Audioübertragungsformat** können Sie das Übertragungsformat ändern. Verwenden Sie nur die Stufe, die Sie für annehmbare Qualität benötigen. Durch Hochqualitätseinstellungen kann nämlich die Leistung der Bildschirmaktualisierung beeinträchtigt werden.

Konfiguration aktualisieren

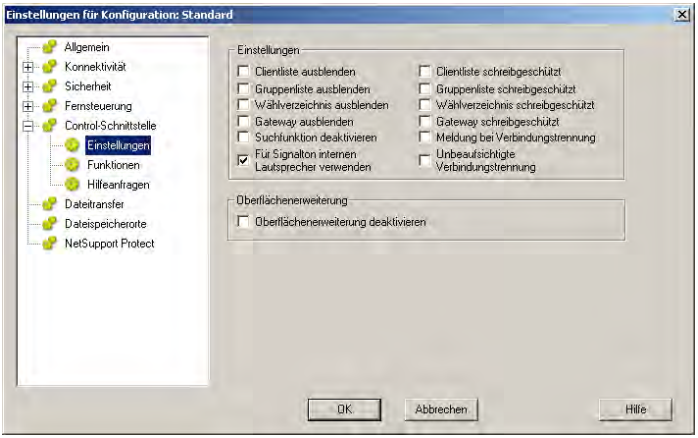
Wenn Sie dieses Feld markieren, wird der Konfigurationsstandard für die benannte Konfiguration aktualisiert.

Control-Schnittstelle-Einstellungen

Mit diesen Eigenschaftsblättern können Sie die der benannten Konfiguration zur Verfügung stehenden verschiedenen Komponenten konfigurieren.

Schnittstelle-Einstellungen

Mit diesem Eigenschaftsblatt können Sie die für die benannte Konfiguration verfügbaren Komponenten konfigurieren.



Einstellungen

Clientliste ausblenden

Markieren Sie diese Option, um die Anzeige bekannter Clients aus Sicherheitsgründen zu deaktivieren. Der Teil mit den Clients wird aus der Strukturansicht entfernt, und alle Menü- und Symbolleistenobjekte, mit denen Sie Clientdatensätze verwalten können, werden ebenfalls entfernt.

Gruppenliste ausblenden

Markieren Sie dieses Feld, um die Anzeige aller Gruppen aus Sicherheitsgründen zu deaktivieren. Der Teil mit den **Gruppen** wird aus der Strukturansicht entfernt, und alle verknüpften Menü- und Symbolleistenobjekte werden ebenfalls entfernt.

Wählverzeichnis ausblenden
Markieren Sie dieses Feld, um die Anzeige aller Funktionen von entfernten Netzwerken aus Sicherheitsgründen zu deaktivieren. Der Teil mit den **entfernten Netzwerken** wird aus der Strukturansicht entfernt, und alle verknüpften Menü- und Symbolleistenobjekte werden ebenfalls entfernt.

Gateway ausblenden
Markieren Sie dieses Feld, um die Gateway-Funktion zu deaktivieren. Der **Gateway**-Zweig wird aus der Strukturansicht entfernt.

Suchfunktion deaktivieren
Markieren Sie dieses Feld, um die Suchfunktion zu deaktivieren. Der Teil mit der **Suchfunktion** wird aus der Strukturansicht entfernt, und die Schaltfäche in der Symbolleiste sowie das verknüpfte Menüobjekt werden ebenfalls entfernt.

Für Signalton internen Lautsprecher verwenden
Standardmäßig wird der hörbare Signalton, der sich in Funktionen wie “Dialog” und “Betrachten” zwischen Computern hin- und hersenden lässt, vom internen Lautsprecher des PCs ausgegeben. In gewissen Fällen kann es empfehlenswert sein, den Signalton durch externe Lautsprecher zu erzeugen. Heben Sie hierzu die Markierung dieses Feldes auf.

Clientliste schreibgeschützt
Markieren Sie dieses Feld, um die Fähigkeit zur Änderung der Liste **Bekannte Clients** zu entfernen. Das Objekt **Clients** ist in der Strukturansicht immer noch verfügbar, doch Sie können keine neuen Clients mehr ändern oder erstellen.

Gruppenliste schreibgeschützt
Markieren Sie dieses Feld, um die Fähigkeit zur Änderung der Liste **Gruppen** zu entfernen. Das Objekt **Gruppen** ist in der Strukturansicht immer noch verfügbar, doch Sie können keine neuen Gruppen mehr ändern oder erstellen.

Wählverzeichnis schreibgeschützt
Markieren Sie dieses Feld, um die Fähigkeit zur Änderung der Liste **Entfernte Netzwerke** zu entfernen. Das Objekt **Entfernte Netzwerke** ist in der Strukturansicht immer noch verfügbar, doch Sie können keine neuen Objekte mehr ändern oder erstellen.

Gateway schreibgeschützt
Markieren Sie dieses Feld, um die Fähigkeit zum Verändern der Gateway-Liste zu entfernen. Der **Gateway** ist immer noch in der Strukturansicht verfügbar, aber Sie können keine Objekte verändern oder neue erstellen.

Meldung bei Verbindungstrennung
Wenn diese Option markiert ist, wird der Controlbenutzer aufgefordert, bei der Verbindungstrennung eine Nachricht an den Client zu senden. Dies kann nützlich sein, um den Benutzer der Clientarbeitsstation zu benachrichtigen, dass der Controlbenutzer die Verwendung des Computers beendet hat und um ihm mitzuteilen, welche Maßnahmen ergriffen worden sind.

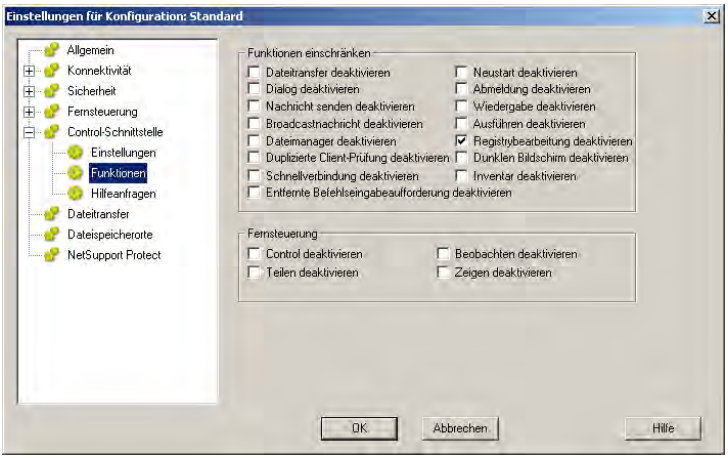
Unbeaufsichtigte Verbindungstrennung
Wenn ein Client während einer Sitzung versehentlich die Verbindung zum Control trennt, erscheint auf dem Rechner des Control eine diesbezügliche Warnmeldung. Markieren Sie diese Option, um die Warnmeldung zu deaktivieren.

Oberflächenerweiterung
NetSupport Manager integriert sich direkt mit Windows Explorer, so dass Sie zentrale Funktionen direkt von Ihrem System aus starten können, ohne vorher NetSupport starten zu müssen.

Oberflächenerweiterung deaktivieren
Markieren Sie dieses Feld, um die NetSupport-Funktionen von der Explorer-Oberfläche zu entfernen.

Funktionen

Mit diesem Eigenschaftsblatt können Sie die Funktionen einschränken, die dem Control zur Verfügung stehen.



Funktionen einschränken

Sie können verhindern, dass die folgenden Funktionen im Controlprofil erscheinen, indem Sie die entsprechenden Felder markieren:

Sie können im NetSupport Control auch die folgenden Funktionen einstellen:

- Dateitransfer deaktivieren
- Dialog deaktivieren
- Nachricht senden deaktivieren
- Broadcastnachricht deaktivieren
- Dateimanager deaktivieren
- Duplizierte Client-Prüfung deaktivieren*
- Schnellverbindung deaktivieren
- Entfernte Befehlseingabeaufforderung deaktivieren
- Neustart deaktivieren
- Abmeldung deaktivieren
- Wiedergabe deaktivieren
- Ausführen deaktivieren
- Registrybearbeitung deaktivieren (Diese Option ist standardmäßig deaktiviert.)
- Dunklen Bildschirm deaktivieren
- Inventar deaktivieren

* Bei der Suche nach Clients prüft NetSupport die Angaben auf duplizierte Clients und stellt nur eine Verbindung mit einer bestimmten Adresse her, wenn diese zum ersten Mal auftritt. Je nach der Einrichtung der Infrastruktur in Ihrem Netzwerk kann es Fälle geben, in denen duplizierte IDs verwendet werden - die Prüfung lässt sich daher mit dieser Option deaktivieren.

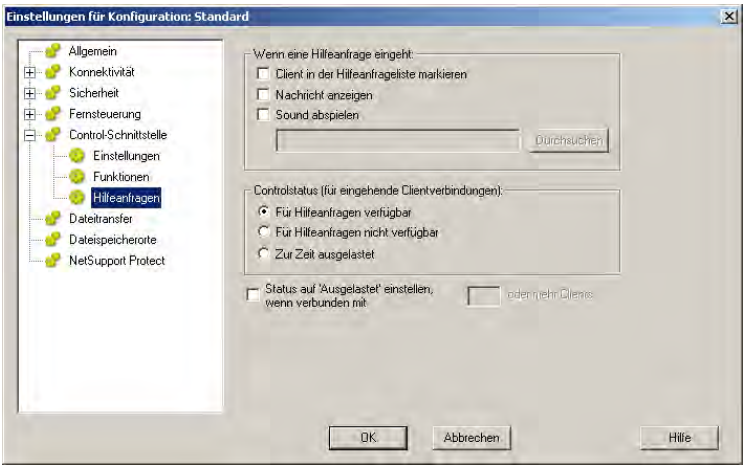
Fernsteuerung

Mit den folgenden Objekten werden die verschiedenen Sehfunktionen im NetSupport Manager Control deaktiviert.

- Control deaktivieren
- Teilen deaktivieren
- Beobachten deaktivieren
- Zeigen deaktivieren

Hilfeanfrageeinstellungen

Dieses Eigenschaftsblatt bietet Konfigurationsoptionen für den Empfang von Hilfeanfragen von Clients.



Wenn eine Hilfeanfrage eingeht

Client in der Hilfeanfrageliste markieren

Markieren Sie dieses Feld, um das Clientsymbol in der Listenansicht hervorzuheben, wenn eine Hilfeanfrage gesendet wird.

Nachricht anzeigen

Markieren Sie dieses Feld, um Hilfeanfragenachrichten auf dem Controlbildschirm anzuzeigen.

Sound abspielen

Markieren Sie dieses Feld, um einen Sound abzuspielen, wenn der Client eine Hilfeanfrage sendet. Den gewünschten Sound können Sie mit der Suchfunktion angeben.

Controlstatus (für eingehende Clientverbindungen)

Für Hilfeanfragen verfügbar

Markieren Sie dieses Feld, um zum Empfang aller eingehenden Hilfenachrichten verfügbar zu sein.

Für Hilfeanfragen nicht verfügbar

Markieren Sie dieses Feld, um keine Hilfenachrichten zu empfangen.

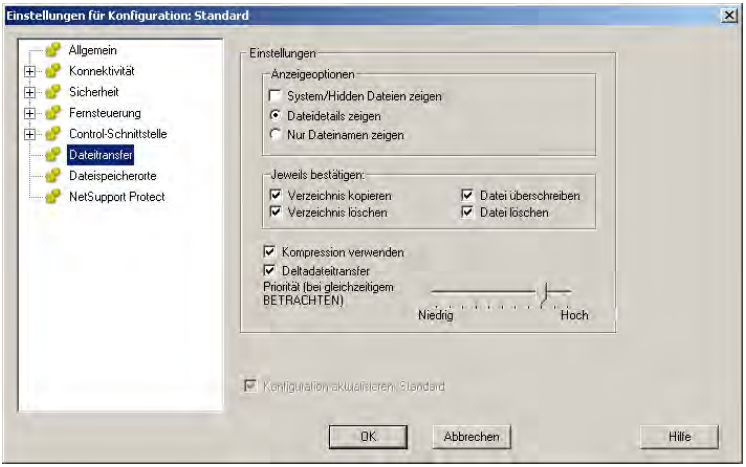
Zur Zeit ausgelastet
Markieren Sie dieses Feld, um zum Empfang aller eingehenden Hilfenachrichten verfügbar zu sein, aber nicht, wenn Sie mit einer xxx Anzahl von Clients verbunden sind. Stellen Sie sicher, dass Sie die Anzahl der Clients, mit denen Sie verbunden sein müssen, um als besetzt angezeigt zu werden, angeben.

Status auf 'Ausgelastet' einstellen, wenn verbunden mit xxx oder mehr Clients
Stellen Sie sicher, dass Sie die Anzahl der Clients, mit denen Sie verbunden sein müssen, um als besetzt angezeigt zu werden, angeben.

Dateitransfereinstellungen

Dieses Eigenschaftsblatt bietet Konfigurationsoptionen für die Übertragung von Dateien. Sie können hier die Art, auf die Informationen angezeigt werden, ändern und Sicherheitsfunktionen, wie die Bestätigung vor der Durchführung einer schädlichen Operation, einstellen.

Alle vorgenommenen Änderungen gelten nur, während Sie mit dem betreffenden Client verbunden sind. Wenn Sie die Änderungen auch auf den voreingestellten Control anwenden möchten, markieren Sie das Feld **Konfiguration aktualisieren**.



Anzeigeoptionen

System / Hidden Dateien zeigen

Wenn Sie dieses Feld markieren, werden alle Dateien mit System und Hidden Attributen angezeigt. Standardmäßig ist diese Option nicht markiert.

Dateidetails zeigen

Wählen Sie diese Option, um mehrere Informationsspalten für jede Datei in der Liste anzuzeigen. Sie können hier die Größe, das letzte Veränderungsdatum, die Attribute und den Kurznamen der Datei ablesen. Sie können mit den Schaltflächen **Betrachten** in der Benutzeroberfläche für den Dateitransfer zwischen diesem Zustand und dem Zustand **Nur Dateinamen** umschalten.

Nur Dateinamen zeigen
Wählen Sie diese Option, um nur die Dateinamen in den Dateilisten anzuzeigen. Hierdurch können Sie gleichzeitig mehr Dateien als in der Aufstellung mit den Dateidetails anzeigen. Sie können mit den Schaltflächen **Betrachten** in der Benutzeroberfläche für den Dateitransfer zwischen diesem Zustand und dem Zustand **Details** umschalten.

Jeweils bestätigen
Wenn Sie potentiell gefährliche Dateioperationen, wie z. B. das Löschen eines Verzeichnisses oder einer Datei, durchführen, können Sie beim Control ein Bestätigungsdialogfeld einblenden lassen. Hierdurch wird der versehentliche Datenverlust vermieden. Wenn Sie sich mit der Benutzeroberfläche gut auskennen, können Sie diese Optionen wunschgemäß ausschalten. Standardmäßig sind alle Bestätigungseinstellungen eingeschaltet.

Verzeichnis kopieren
Den Benutzer vor dem Kopieren einer Verzeichnisstruktur zur Bestätigung auffordern.

Verzeichnis löschen
Den Benutzer vor dem Löschen einer Verzeichnisstruktur zur Bestätigung auffordern.

Datei überschreiben
Wenn diese Registerkarte markiert ist, wird vor dem Überschreiben einer vorhandenen Datei ein Bestätigungsdialogfeld eingeblendet. Wenn sie nicht markiert ist, erscheint die Bestätigungsmeldung trotzdem, wenn System-/ausgeblendete Dateien überschrieben werden sollen.

Datei löschen
Vor dem Löschen von einer oder mehreren Dateien ein Bestätigungsdialogfeld anzeigen.

Kompression verwenden
Markieren Sie dieses Feld, um die Kompressionsverwendung zu aktivieren. Wenn Sie mit einem Client kommunizieren, ob es sich nun um einen Dateitransfer, eine Beobachtungs- oder eine Dialogsitzung handelt, werden die gesendeten und überprüften Daten komprimiert. Dies bietet auch ein Sicherheitsinstrument, da die Daten gleichzeitig verschlüsselt werden.

Deltadateitransfer
Deltadateitransfer verbessert die Leistung, indem er die Übertragung unveränderter Informationen überspringt. Wenn die übertragene Datei bereits im Zielverzeichnis existiert, werden nur die Teile der Datei aktualisiert, die sich verändert haben.

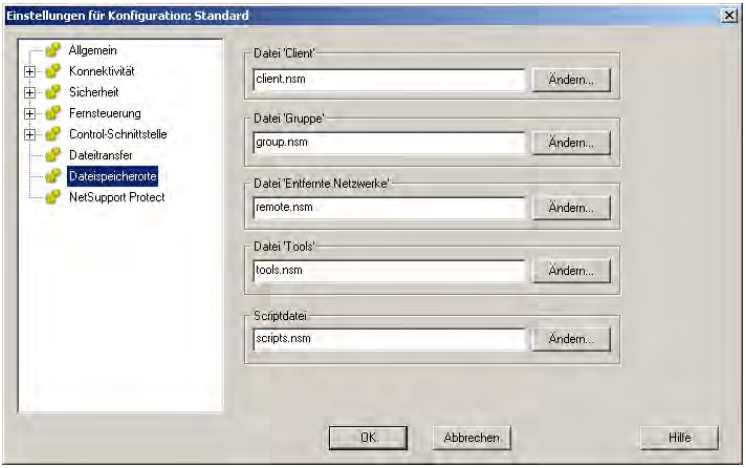
Deltadateitransfer ist standardmäßig aktiviert.

Priorität (bei gleichzeitigem Betrachten)
Wenn Sie Dateien übertragen und gleichzeitig den Bildschirm eines Clients betrachten, wirken sich die Leistungen der beiden Operationen gegenseitig aufeinander aus. Sie können die Priorität einer Dateitransferoperation reduzieren, um die Betrachtung reaktionsfähiger zu machen, und umgekehrt. Schieben Sie das Steuerelement nach links, um dem Dateitransfer eine höhere Priorität einzuräumen und nach rechts, damit die Clientansichten prioritärer behandelt werden. Wenn Sie gerade keinen Client betrachten, wird diese Einstellung ignoriert.

Konfiguration aktualisieren
Wenn Sie dieses Feld markieren, wird der Konfigurationsstandard für die benannte Konfiguration aktualisiert.

Speicherort der Datei-Einstellungen

Dieses Eigenschaftsblatt bietet Konfigurationsoptionen für den Speicherort der Dateien **Client, Gruppe, Entfernte Netzwerke, Extras** und **Script**. Diese Funktion ermöglicht einem Controlbenutzer den Besitz von einmaligen Controldateien und somit den Zugriff auf seine Controldateien von einer beliebigen Controlarbeitsstation.



Datei “Client”

Verwenden Sie die Suchfunktion, um einen anderen Speicherort für die Clientdetails aller Controls mit Profilen anzugeben. Um Dateien schreibgeschützt zu machen, markieren Sie in der Benutzeroberfläche-Einstellungen in der Clientliste der Controlkonfiguration das Kontrollkästchen **Schreibgeschützt**.

Datei “Gruppe”

Verwenden Sie die Suchfunktion, um einen anderen Speicherort für die Gruppendetails aller Controls mit Profilen anzugeben. Um Dateien schreibgeschützt zu machen, markieren Sie in der Benutzeroberfläche-Einstellungen in der Gruppenliste der Controlkonfiguration das Kontrollkästchen **Schreibgeschützt**.

Datei “Entfernte Netzwerke”

Verwenden Sie die Suchfunktion, um einen anderen Speicherort für die Details der entfernten Netzwerke aller Controls mit Profilen anzugeben. Um Dateien schreibgeschützt zu machen, markieren Sie in der Benutzeroberfläche-Einstellungen im Wählverzeichnis der Controlkonfiguration das Kontrollkästchen **Schreibgeschützt**.

Datei “Extras”
Verwenden Sie die Suchfunktion, um einen anderen Speicherort für die Details zu den Tools aller Controls mit Profilen anzugeben. Es gibt keine Funktion, um diese Dateien schreibgeschützt zu machen.

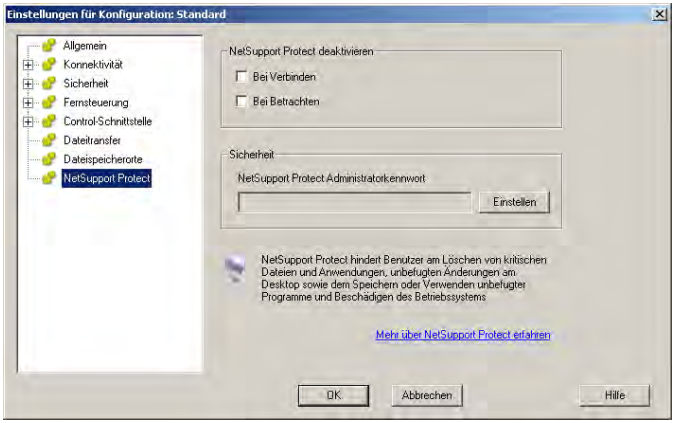
Scriptdatei
Verwenden Sie zur Angabe eines anderen Speicherorts für die Scriptdetails aller Controls, für die ein Profil erstellt wurde, die Option **Durchsuchen**.

NetSupport Protect

Das Desktop-Sicherheitsprodukt von NetSupport mit dem Namen NetSupport Protect ergänzt die umfangreiche Funktionalität von NetSupport Manager durch zusätzlichen Schutz von Windows®-Betriebssystemen und Desktops vor unerwünschten und böswilligen Änderungen.

Wenn NetSupport Protect auf dem Client rechner installiert ist, müssen Sie unter Umständen zum Durchführen der Fernwartungssitzung den Schutz deaktivieren.

Zum Deaktivieren von NetSupport Protect wählen Sie {Ansicht}{ Konfiguration – NetSupport Protect} im Dropdownmenü des Controlfensters.



NetSupport Protect deaktivieren

Beschließen Sie bei der ersten Verbindung mit den Client rechner oder beim Öffnen einer Betrachtungssitzung, ob Sie den Schutz ausschalten möchten.

Sicherheit

NetSupport Protect-Konfigurationen sollten durch ein Administrator-Passwort geschützt werden. Sie müssen das Passwort hier eingeben, um zu bestätigen, dass Sie zum Ausschalten des Desktopschutzes berechtigt sind.

Weitere Informationen über NetSupport Protect und eine kostenlose Testversion zum Herunterladen finden Sie unter www.netsupportprotect.com.

Verwaltung und Organisation von NetSupport Clients

In diesem Kapitel...

Sie werden herausfinden, wie Sie Ihre Datenbank mit Client PCs besser verwalten können. Clients lassen sich nach Abteilung oder geografischem Standort gruppieren und die Eigenschaften für jeden Client können angepasst werden.

Hinzufügen eines neuen Clients

NetSupport Manager führt eine Datenbank mit allen bekannten Clients. Diese werden in der Strukturansicht im Ordner **Clients** gespeichert und bieten eine schnelle Methode zur Verbindungsherstellung mit den betreffenden Clients, ohne eine Suchfunktion durchführen zu müssen.

Sie können sich hier auch zusätzliche Informationen über den Client, wie z. B. Namen, Kontaktnummern, usw., ansehen.

Um die Datenbank Clients aufzufüllen, führen Sie eine der folgenden Maßnahmen durch:

1. Verwenden Sie die Suchfunktion, um verfügbare Clients zu suchen und eine Verbindung mit ihnen herzustellen. Alle gewünschten Informationen über diesen Client werden danach im Ordner „Alle Computer“ gespeichert.
   Oder,
   Wählen Sie in den Control-Dropdownmenüs die Optionen {Client} {Neu}, und geben Sie die Informationen manuell ein.
2. Dann werden Sie zur Eingabe der folgenden Informationen aufgefordert:
   - Name des Clients
   - Netzwerktransport, unter dem er ausgeführt wird
   - Netzwerkadresse des Clients

Hier können Sie zusätzliche Informationen, die Sie mit den Angaben für diesen Client speichern möchten, auswählen. Folgende Informationen sind zur zusätzlichen Speicherung verfügbar:

- Ein Alternativname, der für den betreffenden Client beim Control angezeigt werden soll
- Eine Textbeschreibung des betreffenden Clients
- Ein Kontaktname
- Eine Kontakttelefonnummer

Der neu erstellte Client erscheint nun im Ordner „Alle Computer“ und wird in der Clientliste angezeigt.

Löschen eines Clients

Löschen Sie einen zuvor gespeicherten Client aus dem Ordner „Alle Computer“ in der Control-Baumansicht.

Löschen eines bekannten Clients aus der Datenbank

1. Öffnen Sie den Ordner „Alle Computer“ in der Baumansicht und wählen Sie den gewünschten Client aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Client, und wählen Sie **Löschen**.
3. Wählen Sie in der Controlmenüleiste die Option {Client} {Löschen}.
4. Das Dialogfeld ‘Client löschen’, in dem Sie zur Bestätigung aufgefordert werden, wird eingeblendet.

Umbenennen eines Clients

Statt der Anzeige des physischen Namens eines Clients können Sie in NetSupport einen anderen Namen, der beim Control angezeigt werden soll, einstellen.

So können Sie z. B. einer Arbeitsstation, auf der ein Client ausgeführt wird, eine Beschreibung wie **Verkauf 2** zuweisen. Dieser Computer wird später vielleicht für die Buchführung umfunktioniert, und Sie können ihn dann auf **Konten 3** umbenennen.

Umbenennen eines Clients

1. Öffnen Sie den Ordner „Alle Computer“ in der Baumansicht und wählen Sie den gewünschten Client aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Client, und wählen Sie **Umbenennen**.

   Oder,

   Wählen Sie in der Controlmenüleiste die Option {Client} {Umbenennen}.

   Oder,

   Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Client, und wählen Sie {Eigenschaften} {Details}.

Hinweis: Hierdurch wird nur der gespeicherte Name beim Control geändert. Der physische Name des Clients, der bei der Durchführung einer Suchfunktion bei einem anderen Control angezeigt wird, wird hiervon nicht beeinträchtigt.

Hier werden Angaben über den Verantwortlichen für den Client-PC und Beschreibungen angezeigt. Alle diese Felder sind optional.

Angezeigter Name
Verwenden Sie den angezeigten Namen, um dem Client einen intuitiveren Namen, der beim Control angezeigt werden soll, zu geben. Standardmäßig wird der physische Clientname verwendet.

Beschreibung
Geben Sie eine Beschreibung für den Client oder Anmerkungen, die Ihnen in Zukunft helfen könnten, ein.

Kontaktperson
Dies ist der Name der für die Instandhaltung des Client-PCs verantwortlichen Person. Dies ist besonders auf WAN, auf denen vielleicht nicht eine einzige Person für alle Clients verantwortlich ist, nützlich.

Telefonnummer
Dies ist die Kontakttelefonnummer der für den Client-PC verantwortlichen Person, die oben angegeben wurde.

Einstellung von Clienteigenschaften

Sie können zusätzliche Informationen über eine Clientarbeitsstation und ihren Benutzer speichern, indem Sie das Eigenschaftsblatt für den betreffenden Client ausfüllen. Diese Informationen lassen sich dann in der detaillierten Listenansicht betrachten. Sie können auswählen, welche Felder angezeigt werden sollen, indem Sie die Funktion {Betrachten} {Spalten} in der Controlmenüleiste verwenden.

Ändern der Clienteinstellungen

1. Öffnen Sie den Ordner „Alle Computer“ in der Baumansicht und wählen Sie den gewünschten Client aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Client, und wählen Sie {Eigenschaften}.
   Oder,
   Wählen Sie in der Controlmenüleiste die Option {Client} {Eigenschaften}.
3. Das Eigenschaftsblatt **Clients** wird eingeblendet.

Das Blatt "Clienteigenschaften" umfasst drei Optionen. Die Systeminfo wird erst angezeigt, wenn Sie eine Verbindung zu einem Client hergestellt haben.

Die Registerkarte "Allgemein" enthält die folgenden Informationen:

- Der physische Clientname
- Seine Netzwerkadresse
- Der Transport, den er verwendet
- Ob Sie die Clients in Zeige-/Scanvorgänge einschließen möchten.

Die Registerkarte "Details" enthält die folgenden Informationen:

- Der Name, den Sie beim Control für diesen Client anzeigen möchten
- Die Beschreibung, die Sie mit diesem Client verknüpfen möchten
- Der Kontaktname
- Die Telefonnummer
- Die Mac/Ethernet-Adresse.

Die Registerkarte "Systeminfo" enthält die folgenden Informationen:

- Welche Version von NSM beim Client ausgeführt wird
- Auf welchem Betriebssystem sie ausgeführt wird
- Ein Inventar von Hardware und installierter Software auf der ausgewählten Clientarbeitsstation.

Erstellen einer Gruppe

In NetSupport können Sie Clients zur Vereinfachung des Zugriffs und der Verwaltung in Gruppen einteilen. Zum Beispiel lassen sich alle Clients in der Buchhaltungsabteilung in eine Gruppe namens **Buchhaltung** einteilen. Sie können auch Untergruppen erstellen, die einer Gruppe angegliedert werden. Dies könnte nützlich sein, wenn die Buchhaltungsabteilung mehrere Büros umfasst; man könnte dann z.B. eine Untergruppe für das Büro in London und eine für das Büro in Cambridge führen.

Erstellen einer Gruppe

1. Stellen Sie sicher, dass vorher schon einmal eine Verbindung zu den gewünschten Clients hergestellt wurde, da diese hierdurch im Ordner **Clients** gespeichert und zur Gruppierung verfügbar werden.
2. Wählen Sie in der Menüleiste des Controlfensters die Option {Gruppe} {Neu}.

   Oder,

   Doppelklicken Sie im Ordner **Gruppen** auf das Symbol “Gruppe erstellen”.
3. Der Assistent **Neue Gruppe erstellen** wird eingeblendet. Dieser führt Sie durch den Prozess des Hinzufügens oder Entfernens von Clients in der neuen Gruppe.

Erstellen einer Untergruppe

1. Stellen Sie sicher, dass vorher schon einmal eine Verbindung zu den gewünschten Clients hergestellt wurde, da diese hierdurch im Ordner **Clients** gespeichert und zur Gruppierung verfügbar werden.
2. Wählen Sie die Gruppe aus, der Sie eine Untergruppe angliedern möchten.
3. Wählen Sie in der Menüleiste des Controlfensters die Option {Gruppe} {Neu}.

   Oder,

   Doppelklicken Sie im Ordner **Gruppen** auf das Symbol “Gruppe erstellen”.
4. Der Assistent **Neue Gruppe erstellen** wird eingeblendet. Dieser führt Sie durch den Prozess des Hinzufügens oder Entfernens von Clients in der neuen Gruppe.

Hinweis: Clients, die einer Untergruppe zugeordnet sind, erscheinen auch in der Gruppe darüber.

Hinzufügen/Entfernen von Clients zu/aus einer Gruppe

NetSupport ermöglicht die Gruppierung von Clients, um ihre Verwaltung zu erleichtern.

Der Verkaufsabteilung können z. B. mehrere Computer zugewiesen sein. Indem Sie jeden der individuellen Clients in eine vordefinierte Gruppe aufnehmen, können Sie dann an den Mitgliedern der betreffenden Gruppe in einer einzigen Aktion Operationen vornehmen.

Hinzufügen von Clients zu einer Gruppe

1. Wählen Sie den Client in der Listenansicht.
2. Wählen Sie im Client-Dropdownmenü die Option {Client} {Zur Gruppe hinzufügen}.
3. Vergewissern Sie sich, dass es sich um den richtigen Client handelt, und klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Oder,

1. Öffnen Sie den Ordner „Alle Computer“ und markieren Sie die Gruppe, der Sie den Client hinzufügen möchten, und klicken Sie mit der rechten Maustaste.
2. Wählen Sie {Eigenschaften – Registerkarte “Mitglieder”}.
3. Wählen Sie den Client, den Sie zu der Gruppe hinzufügen möchten.

Oder,

1. Wählen Sie den Client in der Listenansicht aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie "Zu Gruppe hinzufügen".
3. Vergewissern Sie sich, dass es sich um den richtigen Client handelt, und klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Oder,

1. Wählen Sie den Client in der Listenansicht aus.
2. Klicken Sie mit der link Maustaste und ziehen Sie den Client per Drag & Drop in die entsprechende Gruppe.

Entfernen von Clients aus einer Gruppe

1. Öffnen Sie den Ordner „Alle Computer“ und markieren Sie die Gruppe, aus der Sie Clients entfernen möchten und klicken Sie mit der rechten Maustaste.

   Oder,

   Wählen Sie {Gruppe} {Eigenschaften – Registerkarte “Mitglieder”}.
2. Wählen Sie den/die Client(s), den/die Sie aus der Gruppe entfernen möchten.
3. Wenn Sie die Einstellung der Gruppenmitglieder beendet haben, klicken Sie auf **OK**.

Hinweis: Soll ein Client in eine andere Gruppe verlegt werden, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Client-Symbol und ziehen den Client per Drag & Drop in die neue Gruppe. Dadurch wird der Client aus allen Levels in der vorigen Gruppe entfernt.

Einstellung von Gruppeneigenschaften

Diese Option ermöglicht das Überprüfen und die Änderung der Eigenschaften der gewählten Gruppe.

Ändern der Eigenschaften einer Gruppe

1. Markieren Sie die gewünschte Gruppe aus der Baumansicht.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Gruppe, und wählen Sie **Eigenschaften**.
   Oder,
   Wählen Sie in der Controlmenüleiste die Option {Gruppe} {Eigenschaften}.

Das Eigenschaftsblatt "Gruppe" wird eingeblendet. Dieses enthält zwei Registerkarten:-

Allgemein
Der Name der Gruppe
Eine Beschreibung der Gruppe

Mitglieder
Eine Liste der Gruppenmitglieder

Remotekommunikationen

In diesem Kapitel...

Hier können Sie sich mit den Kommunikationsoptionen von NetSupport Manager vertraut machen und dadurch sogar mit den entferntesten Clients Verbindung aufnehmen.

Remotekommunikationen - Übersicht

NetSupport Manager unterstützt Kommunikationen über Modems, das Internet, ISDN oder direkte serielle Verbindungen unter allen Protokollen und Betriebssystemen. Sie können entweder die eigenen Remotekommunikationsprogramme von NetSupport oder ein Remotezugriffsprodukt von einer Drittperson wie z. B. den Remote Access Server (RAS) von Microsoft verwenden.

Der Zugriff auf entfernte Arbeitsstationen war noch nie so einfach.

Wenn Sie zur Einwahl in einen Client oder ein Netzwerk die eigenen Remotekommunikationsprogramme von NetSupport verwenden, müssen Sie auf der Zielarbeitsstation oder einer Arbeitsstation auf dem betreffenden Netzwerk die NetSupport Bridge und auf der Arbeitsstation, die als Control zum Herauswählen verwendet werden soll, die Remoteoption von NetSupport installieren.

Die Bridge- und Remotemodule bieten eine Schnittstelle, die dem Control die Verbindung zu entfernten Clients ermöglicht, wie wenn sie sich auf demselben LAN befinden. Doch weder der Control noch der Client muss physisch an ein LAN angeschlossen sein.

Optimierung von Remoteverbindungen

Die Leistung wird bei der Kommunikation mit einem Client über eine DFÜ-Verbindung natürlich beeinträchtigt. Um Ihre Remoteverbindungen bestmöglich nutzen zu können, befolgen Sie diese einfachen Schritte.

- Verwenden Sie Modems mit der höchstmöglichen Geschwindigkeit. Bei der Fernsteuerung eines Clients ist der Unterschied zwischen einem 14.4K Modem und einem 33.6K Modem sehr auffallend.
- Stellen Sie die Mausverzögerung auf die höchstmögliche Stufe ein.
- Stellen Sie sicher, dass die Modems richtig konfiguriert sind. Überprüfen Sie den Durchsatz mit den Diagnose- und Protokollfunktionen des Modems.
- Verwenden Sie beim Client und dem Control einen großen Cache. Die Angabe eines großen Cache bedeutet, dass der Control mehr Bildschirmbereiche lokal speichern kann, ohne den Client zum erneuten Senden auffordern zu müssen.

- Stellen Sie sicher, dass die Kompression von NetSupport eingeschaltet und dass die Modemkompression in der TAPI-Einstellung von Windows deaktiviert ist.
- Beschränken Sie die Farbtiefe auf 16 Farben. Dies bedeutet, dass alle vom Client an den Control gesendeten Bilder nur in 16 Farben erscheinen. Eine Bitmap mit einer größeren Farbtiefe kann 2- oder 3-mal so groß wie eine 16-farbige Bitmap sein. Dies verbessert die Leistung mit der einzigen Nebenerscheinung, dass die Bilder nicht so gut aussehen.
- Führen Sie den Client in einer vernünftig niedrigen Auflösung aus. Je niedriger die Auflösung, desto weniger Informationen muss der Client senden. Wenn Sie mit 640x480 oder 800x600 arbeiten können, stellen Sie den Client entsprechend ein. Der Control muss nicht mit derselben Auflösung wie der Client ausgeführt werden.

Einrichtung von Remotekommunikationen

Die Ereignisabfolge für die Einrichtung einer Remotekommunikationsverbindung ist:

Am entfernten Ende

1. Schalten Sie das Modem ein.
2. Laden Sie die Client Bridge. Dieser Prozess kann automatisiert werden, so dass die Bridge bei der Initialisierung von NetSupport automatisch geladen wird. Siehe " Clientkonfiguration - Dial-in Bridge ".

Beim Control

1. Schalten Sie das Modem ein.
2. Starten Sie das NetSupport Controlprogramm, und wählen Sie {Netzwerk} {Remote} {Wählen - Neu}.
3. Das Dialogfeld **Entferntes Netzwerk hinzufügen** wird eingeblendet. Hier werden Sie durch den Prozess der Erstellung eines entfernten Netzwerkprofils geführt.
4. Sie müssen die folgenden Informationen eingeben:
   - Der Name, unter dem die Verbindung bekannt ist.
   - Die Telefonnummer der NetSupport Bridge, die angewählt werden soll.
   - Der Transport sowie das IPX, NetBIOS oder TCP/IP, die verwendet werden sollen.

Wenn eine DFÜ- oder serielle Verbindung eingerichtet ist, verläuft die Operation gleich wie auf einem LAN.

Wenn Sie ein RAS oder ein anderes, von einer Drittperson hergestelltes Remotezugriffsprodukt verwenden, stellen Sie einfach die DFÜ-Netzwerkverbindung her, bevor Sie den Control starten und verwenden den Control, wie wenn er sich auf dem lokalen LAN befinden würde.

Hinweis: Damit die Verbindung mit der NSM Bridge funktioniert, müssen Sie sicherstellen, dass die entsprechende NetSupport Bridge auf dem entfernten Netzwerk oder der alleinstehenden Arbeitsstation eingerichtet wurde.

NetSupport-Bridge

Wenn die NetSupport-Bridge auf einer vernetzten Arbeitsstation geladen ist, bietet sie den Zugriff auf alle anderen Clients im gleichen Netzwerk, unabhängig vom Betriebssystem, das sie verwenden.

Gleichermaßen können sich auch alle NetSupport-Controls in die NetSupport-Bridge einwählen, unabhängig vom Betriebssystem, das sie verwenden.

Laden einer Bridge

Die NetSupport-Bridge wird mit einem standardmäßigen Client geladen, um den Zugriff auf alle Arbeitsstationen im Netzwerk zu bieten. Zum Einrichten der Brücke verwenden Sie das NetSupport-Konfigurationsprogramm.

Methode:

1. Starten Sie das NetSupport Client-Konfigurationsprogramm auf der Arbeitsstation, die als Bridge verwendet werden soll.
2. Wählen Sie {Konnektivität - Dial-in Bridge}.
3. Befolgen Sie zur Konfiguration einer NetSupport-Bridge die Anleitungen.

Effekt

Ein Control kann in alle Clients auf dem betreffenden entfernten Netzwerk, die unter demselben Protokoll wie die Bridge ausgeführt werden, einwählen und sie kontrollieren. Es ist jedoch möglich, die Bridge unter einem und den Client unter einem anderen Protokoll auszuführen. In einem solchen Fall kann der Control allerdings nicht als Bridge auf den Client zugreifen.

Verwenden Sie diese Option, wenn

Sie den Einwählzugriff auf diese Arbeitsstation oder einen NetSupport Client auf demselben Netzwerk ermöglichen möchten.

Hinweis: Um die Control-Brücke zu konfigurieren, wählen Sie im Dropdownmenü des Controlfensters die Optionen {Netzwerk}{Konfigurieren}{Konnektivität – Entfernte Anwahl} oder klicken Sie in der Symbolleiste auf “Einstellungen”.

Einrichtung eines Modems

Einrichtung des Modems:

Beim NetSupport Control

1. Wählen Sie in der Dropdown-Menüleiste des Controls die Option {Extras} {Konfigurationen} {Einstellung}.
2. Wählen Sie “Konnektivität – Entfernte Anwahl”.
3. Wählen Sie ein Modem aus.

An der Clientarbeitsstation.

1. Starten Sie das Client Konfigurationsprogramm von NetSupport.
2. Wählen Sie “Konnektivität – Dial-in Bridge”.
3. Wählen Sie ein Modem aus.

Ändern der Modemeinstellungen

Wählen Sie {Start} {Einstellungen} {Systemsteuerung} {Modems}.

Hinweis:

- Die zur Einwahl in eine NetSupport Bridge verwendete Adapternummer ist leicht anders konfiguriert als die zur Verbindungsherstellung mit einem Client verwendete Adapternummer. Die von Ihnen eingestellte Adapternummer ist die an der Bridge-Arbeitsstation konfigurierte Adapternummer. Aus diesem Grund werden im Entferntes Netzwerk-Assistenten und dem Dialogfeld Eigenschaften alle und nicht nur die beim Control eingestellten Adapter angezeigt.
- Bestimmen Sie die Adapternummer, die verwendet werden soll, mit dem Konfigurationsprogramm an der Bridge-Arbeitsstation, und stellen Sie dann beim Control dieselbe Adapternummer für das Entferntes Netzwerk-Objekt ein.
- Wenn Sie eine NetBIOS NetSupport Bridge anzuwählen versuchen und die Adapternummer falsch ist, scheitert die Verbindung und es wird eine Fehlermeldung angezeigt.

Verwendung von NetSupport über ein Nullmodem- (serielles) Kabel

Wenn Sie keine Netzwerkadapter oder Modems besitzen, können Sie zur Verbindung eines Controls und eines Clients ein Nullmodem- (serielles) Kabel über ein Wählnetz verwenden.

Installation / Konfiguration eines seriellen Kabelgeräts

Um eine Verbindung zwischen den beiden Computern herzustellen, müssen Sie ein serielles Kabelgerät installieren und konfigurieren. Im folgenden Abschnitt finden Sie die Schritte, die hierzu in den einzelnen Betriebssystemen erforderlich sind.

Windows Me/9x und Windows NT 4.0

Das serielle Kabelgerät ist im Modemprogramm in der Systemsteuerung installiert und unter [Standardmodemtypen] als "Serielles DFÜ-Netzwerkkabel zwischen 2 PCs" aufgeführt. Da dieses Gerät nicht automatisch erkannt wird, müssen Sie es manuell hinzufügen.

Das serielle Kabelgerät wird im Systemprogramm in der Systemsteuerung konfiguriert. Klicken Sie auf die Registerkarte "Geräte-Manager", doppelklicken Sie auf "Modems" und doppelklicken Sie dann auf "Nullmodemkabel an ComX" (wobei 'x' den Kommunikationsanschluss, an den das Kabel angeschlossen ist, verkörpert). Stellen Sie sicher, dass die Geschwindigkeitseinstellung hier mit der Geschwindigkeit des Computers, an den das andere Ende der seriellen Verbindung angeschlossen wird, übereinstimmt.

Windows 2000

Das serielle Kabelgerät ist in der Registerkarte "Modems" im Programm "Telefon- und Modemoptionen" in der Systemsteuerung installiert und unter [Standardmodemtypen] als "Kommunikationskabel zwischen zwei Computern" aufgeführt. Da dieses Gerät nicht automatisch erkannt wird, müssen Sie es manuell hinzufügen.

Das serielle Kabelgerät wird im Systemprogramm in der Systemsteuerung konfiguriert. Klicken Sie auf die Registerkarte "Geräte-Manager", doppelklicken Sie auf "Modems" und doppelklicken Sie dann auf "Nullmodemkabel an ComX" (wobei 'x' den Kommunikationsanschluss, an den das Kabel angeschlossen ist, verkörpert). Stellen Sie sicher, dass die Geschwindigkeitseinstellung hier mit der Geschwindigkeit des Computers, an den das andere Ende der seriellen Verbindung angeschlossen wird, übereinstimmt.

Zusätzliche Informationen zu Nullmodem- (seriellen) Kabeln, wie z. B. die richtige Anschluss-Aus-Belegung zur Funktion mit den obigen Setups, finden Sie in der Microsoft Knowledge Base unter *Cables That Are Compatible With Direct Cable Connection (Mit direkten Kabelverbindungen kompatible Kabel).*

Windows XP

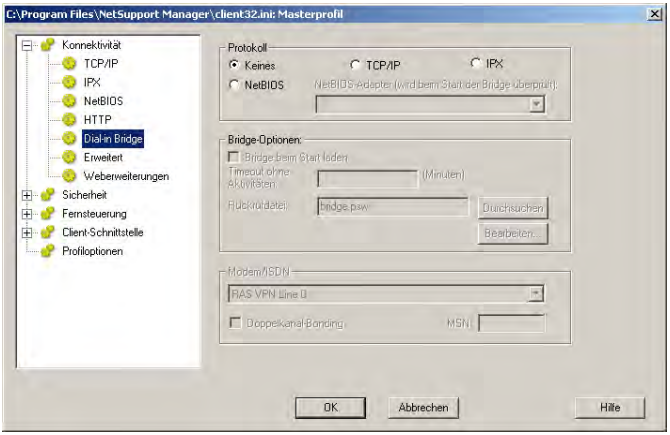
Finden Sie in der Microsoft Knowledge Base unter *Set up a Direct Cable Connection Between Two Windows XP-Based Computers.*

Konfiguration des NetSupport Clients zur Abfrage von Verbindungen über das serielle Kabel

Die NetSupport Client-Brücke ist die Schnittstelle zwischen der NetSupport Client- und der seriellen Kabelverbindung, was die Verbindungsherstellung durch den NetSupport Control ermöglicht.

Konfiguration der NetSupport Client-Bridge zur Durchführung folgender Schritte beim Client.

1. Starten Sie das NetSupport-Konfigurationsprogramm {Start} {Programme} {NetSupport} {NetSupport-Konfigurationsprogramm}.
2. Wählen Sie das Standard- oder erweiterte Konfigurationsprogramm, gefolgt von “Konnektivität – Dial-in Bridge”.



3. Wählen Sie das Transportprotokoll, über das NetSupport ausgeführt werden soll.
4. Wählen Sie, ob die Bridge beim Start geladen werden soll.
5. Wählen Sie in der Modemauswahl das nach obigem Muster installierte serielle Kabelgerät.

Konfiguration des NetSupport Controls zur Verbindung mit einem NetSupport Client über ein serielles Kabel

Zur Verwendung der seriellen Kabelverbindung muss der NetSupport Control zunächst nach folgendem Muster konfiguriert werden:

1. Starten Sie den NetSupport Control {Start} {Programme} {NetSupport} {NetSupport Control}.
2. Wählen Sie im Dropdownmenü des Controlfensters die Optionen {Extras}{Konfigurationen}.
3. Wählen Sie “Konnektivität – Entfernte Anwahl”.
4. Wählen Sie in der Modemauswahl das nach obigem Muster installierte serielle Kabelgerät.
5. Wählen Sie zum Beenden des Konfigurationsdialogs die Option **OK**, gefolgt von **Schließen**.

Nun müssen Sie ein entferntes Netzwerk zum Anwählen des Clients am anderen Ende des seriellen Kabels konfigurieren.

1. Wählen Sie im Dropdownmenü des Controlfensters die Optionen {Netzwerk}{Entfernt}{Neu}.
2. Das Dialogfeld "Entferntes Netzwerk hinzufügen" wird eingeblendet.
3. Geben Sie einen Namen und ggf. eine Beschreibung für die Verbindung ein und klicken Sie auf **Weiter**.
4. Geben Sie als Telefonnummer der NetSupport-Brücke, die angewählt werden soll, die Ziffer 0 ein.
5. Wählen Sie im Abschnitt **Konnektivität** den Netzwerktransport, der verwendet werden soll (er muss mit dem an der Client-Bridge konfigurierten Transport übereinstimmen).
6. Nach ihrer Einrichtung funktionieren DFÜ- oder serielle Verbindungen nach den gleichen Prinzipien wie LAN-Verbindungen.

Verwendung von NetSupport über das Internet

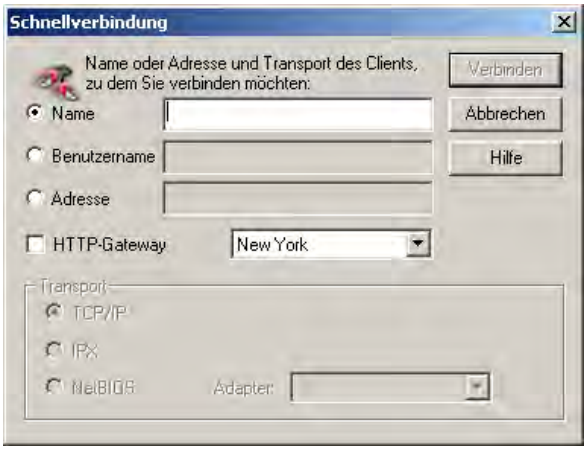
Der NetSupport Manager funktioniert über das Internet auf praktisch dieselbe Weise wie über DFÜ-Netzwerke. Dies kann auf Arbeitsstationen mit einer statischen Verbindung über ein LAN oder auf einem DFÜ-Konto mit ISP erfolgen.

Wenn Sie eine Arbeitsstation, die NetSupport ausführt, betrachten, können Sie über das Internet, Remotekommunikationen, eine RAS Dialup-Verbindung oder Ihr lokales LAN/WAN eine Verbindung zu ihr herstellen.

Hinweis: Es lässt sich zwar das nachfolgende Verfahren verwenden, aber NetSupport bietet auch eine praktische Internet Gateway-Funktion, die auf dem Web beruhende Fernsteuerung liefert, ohne dazu existierende Firewall-Konfigurationen ändern zu müssen.

Fernsteuern eines Clients über das Internet

1. Stellen Sie im Internet sowohl eine Verbindung zum Control als auch zum Client her.
2. Wählen Sie in den Dropdownmenüs des Controlfensters die Option {Client} {Schnellverbindung}.
3. Wählen Sie im Dialogfeld **Schnellverbindung** die Verbindung über eine TCP/IP-Adresse, und geben Sie die IP-Adresse des Clients, mit dem Sie eine Verbindung herstellen möchten, ein.



Suchen einer IP-Adresse

Die IP-Adresse des Clients findet man am einfachsten mit der Befehlszeile ipconfig.

DHCP

Arbeitsstationen, die eine Verbindung über Modem zu einem ISP herstellen, wird normalerweise bei jeder Verbindungsherstellung eine andere IP-Adresse zugewiesen. Sie müssen daher bei jeder Verbindungsherstellung ihre Adresse herausfinden. Dies geschieht mit der Befehlszeile ipconfig.

ActiveX Control

In diesem Kapitel...

Hier lernen Sie, wie man über einen Internet Browser unter Verwendung der ActiveX-Optionen von NetSupport mit entfernten Clients Kontakt aufnimmt.

ActiveX Control

Es ist möglich, einen NetSupport Client mit einem Internet Browser fernzusteuern. Dies erfolgt über ein ActiveX Control-Programm. Benötigt wird nur ein Internet Server und eine HTML-Seite mit eingebettetem ActiveX Control.

Das ActiveX Control-Programm wird standardmäßig als CABinet-Datei installiert: PCIAX.CAB. NetSupport liefert auch passende HTML-Seiten, Control.htm und View.htm, auf die Sie unter \\programme\netsupport manager\web zugreifen können. Sie verwenden die verfügbaren ActiveX-Funktionen.

Hinweis: View.htm erfordert die Aktivierung von Weberweiterungen im Konfigurationsprogramm des Ziel-Clients. Control.htm ist flexibler, denn es verlässt sich nicht darauf, dass bei einzelnen Clients die Weberweiterungen aktiviert sind.

1. Starten Sie Internet Explorer und geben Sie die IP-Adresse des Clients, gefolgt von Control.htm oder View.htm, ein. Zum Beispiel: 'HTTP://10.0.0.1/CONTROL.HTM'.

   oder

   Laden Sie Control.htm direkt aus dem Programmordner und geben Sie die IP-Adresse hier ein.

Hinweis: Der ActiveX Control von NetSupport Manager funktioniert mit Netscape nicht.

Zugriff auf den Client als Web Server

Sie können von einem Web Browser aus auf den Client Web Server zugreifen, indem Sie seine IP-Adresse und Anschlussnummer in das Adressfeld des Browsers eingeben und die HTML-Seite, die downgeloadet werden soll, angeben. Der Web Browser versucht, an dieser Adresse eine Verbindung zum Web Server herzustellen.

Wenn der Control eine Verbindung herstellt, wird er mit dem Web Server-Abschnitt des Clients verbunden. Dann fordert er an, dass das HTML-Dokument downgeloadet wird. Der Client sucht diese Datei in seinem Web Server-Verzeichnis.

Wenn die HTML gefunden wird, beginnt der Client, sie an den Browser zu senden. Gleichzeitig sucht er in der HTML nach den Variablen, und ersetzt sie fortwährend. Wenn der Browser die ganze Seite empfangen hat, wird sie lokal verarbeitet, um festzustellen, was getan werden soll.

Wenn der Control das Kennzeichen <OBJECT>...</OBJECT> findet, überprüft er in seiner Registry, ob mit diesem GUID ein ActiveX Control registriert ist. Wenn dies zutrifft, wird er geladen und auf der Webseite erstellt. Wenn keiner verfügbar ist, wird das Objektkennzeichen auf die Anwesenheit einer Codebasis geprüft. Diese gibt dem Browser eine HTTP-Adresse, an der er den nötigen Control downloaden kann. Ferner ist auch die Versionsnummer angegeben. Sogar wenn der Control lokal installiert ist, überprüft er seine Versionsnummer mit der Nummer auf der Webseite, um zu bestimmen, ob er die richtige Version hat. Wenn dies nicht der Fall ist, versucht er, eine neue Version zu downloaden und installieren.

Weberweiterungen

Es ist möglich, einen Client als Web Server zu konfigurieren, so dass einfache Webseiten als HTML geliefert werden.

Zusätzlich werden bei der Verarbeitung der HTML vom Client gewisse Variablen interpretiert.

Diese sind:

$CLIENTNAME$	wird mit dem Namen des Clients ersetzt
$CLIENTADDR$	wird mit der Adresse des Clients ersetzt
$IPADDRESS$	wird mit der TCP/IP-Adresse der Clientarbeitsstation ersetzt
$HSCREENRES$	wird mit der horizontalen Bildschirmauflösung ersetzt
$VSCREENRES$	wird mit der vertikalen Bildschirmauflösung ersetzt

Diese Variablen können an einem beliebigen Ort in der vom Client Web Server bedienten HTML erscheinen.

PCIAX.CAB – CAB-Datei

Die CAB-Datei enthält drei Dateien:

pciax.inf	Dies installiert/deinstalliert die nötigen Dateien.
pciax.dll	Der ActiveX Control.
tcctl32.dll	NSM TCP/IP Transport DLL

Wenn diese Datei downgeloadet wird, überpüft der Browser ihre Sicherheit. Dies geschieht durch die Prüfung, ob die Datei ein digitales Zertifikat besitzt. Dies garantiert zwar nicht die Sicherheit des Controls, doch es garantiert, dass der Control nicht (mit einem Virus oder einem anderen bösartigen Code) geändert wurde. Diese Datei wird von NetSupport Ltd erstellt und mit einem Zertifikat und einem Spezialschlüssel unterzeichnet.

Das Zertifikat garantiert, dass die Datei seit ihrer Unterzeichnung durch NetSupport Ltd nicht geändert oder modifiziert wurde.

Wenn der Benutzer NetSupport Ltd vertraut und mit dem Downloaden fortfährt, werden die Dateien extrahiert, und die Installationsdatei **pciax.inf** wird ausgeführt. Diese kopiert die Dateien in einen PCIAX-Ordner unter dem SYSTEM-Verzeichnis. Dann trägt sie den Control in der Registry ein und ist verfügbar.

Der Browser versucht nun, den gerade downgeloadeten Control zu laden und eine Instanz davon, die dann auf der Webseite eingefügt werden kann, zu erstellen.

Nun wird das Programm **window_onLoad** am Anfang der HTML ausgeführt, und der Clientbildschirm wird eingeblendet.

ActiveX Control – HTML-Beispiele

Es folgt ein Beispiel einer typischen HTML, die alle mit den Client Weberweiterungen verfügbaren Variablen verwendet.

```
<html>
<head><script LANGUAGE="VBScript">
Sub window_onLoad()
call CTLAX.Init("*")
CTLAX.Client = "$CLIENTADDR$"
call CTLAX.Connect()
CTLAX.ScaleToFit = 0
call CTLAX.View(2)
end sub

Sub CTLAX_Disconnect()
alert "Client " & CTLAX.Client & " has disconnected!"
end sub

</script>
<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=iso-8859-1">
<title>NetSupport Active Control - Viewing $CLIENTNAME$</title>
</head>
<body>
<p>Viewing Client $CLIENTNAME$ - $CLIENTADDR$</p>
<p>
<object ID="CTLAX" WIDTH="$HSCREENRES$" HEIGHT="$VSCREENRES$"
CLASSID="clsid:04F26A51-3DA8-11D2-B8FC-00104B4F4F6A"
standy="Please Wait.. Loading PCIAX Control"
codebase="http://$IPADDRESS$/pciax.cab#version=1,0,0,2">
</object>
</p>
</body>
</html>
```

Der Teil der HTML, die den Control behandelt, befindet sich am Anfang.

```
<script LANGUAGE="VBScript">
Sub window_onLoad()
call CTLAX.Init("*")
CTLAX.Client = "$CLIENTADDR$"
call CTLAX.Connect()
CTLAX.ScaleToFit = 0
call CTLAX.View(2)
end sub
```

```
Sub CTLAX_Disconnect()
alert "Client " & CTLAX.Client & " has disconnected!"
end sub
</script>
```

Dies ist ein VBScript, das den Control einrichtet und mit ihm kommuniziert. Sub window_onLoad ist ein Standardereignis, das beim Laden der Webseite abgerufen wird.

Die folgenden Befehle werden während dieser Funktion ausgeführt, CTLAX ist der im untenstehenden <OBJEKT> Kennzeichen definierte Identifikator des Controls:

CTLAX.Init("*") initialisiert den Control, wobei * 'Maschinennamen verwenden' bedeutet.
CTLAX.Client = "$CLIENTADDR$" Stellt die Adresse des Clients, mit dem eine Verbindung hergestellt werden soll, ein. Sie ist im normalen NSM-Format - ">10.0.0.5:5405"
CTLAX.Connect() Versucht, eine Verbindung zum Client herzustellen.
CTLAX.ScaleToFit = 0 Schaltet die Größenanpassungsfunktion aus (da der Control auf die Größe des Clientbildschirms eingestellt wird).
CTLAX.View(2) Zeigt den Clientbildschirm im Modus **Teilen**, 1 bedeutet beobachten, 3 bedeutet kontrollieren, und 0 Betrachten beenden.

Das zweite Unterprogramm, CTLAX_Disconnect, ist ein vom PCIAX Control geliefertes Ereignis. Dieses wird abgerufen, wenn die Verbindung zum Client getrennt ist. Es zeigt beim Benutzer eine diesbezügliche Warnmeldung an.

Der Hauptbereich der Seite ist mit Text und einem eingebetteten Objekt ausgefüllt. Das eingebettete Objekt ist entscheidend.

```
<object ID="CTLAX" WIDTH="$HSCREENRES$"
HEIGHT="$VSCREENRES$"
CLASSID="clsid:04F26A51-3DA8-11D2-B8FC-00104B4F4F6A"
standy="Please Wait.. Loading PCIAX Control"
codebase="http://$IPADDRESS$/pciax.cab#version=1,0,0,2">
</object>
```

Dies teilt dem Web Browser mit, dass die Webseite ein eingebettetes Binärobjekt enthält und dass er versuchen sollte, lokal ein solches zu erstellen.

Das OBJEKT-Kennzeichen umfasst die folgenden Parameter:

ID gibt dem Control einen Identifikator, der sich an einem anderen Ort auf der Webseite verwenden lässt.

WIDTH und HEIGHT geben die Breite und Höhe des Controls an. Sie werden mit der tatsächlichen Bildschirmauflösung des Clients ersetzt.

CLASSID ist unser GUID (Globally Unique Identifier = global einmaliger Identifikator). Dieser ist (wie sich aus dem Namen schließen lässt) für unseren Control einmalig.

STANDBY ist während des Ladens des Controls eingeblendeter Text.

CODEBASE teilt dem Browser mit, wo er die passende Version des Controls finden kann, wenn dieser nicht bereits installiert ist.

NetSupport Scripting

In diesem Kapitel...

Hier erfahren Sie mehr über die leistungsfähige Skriptsprache von NetSupport und über ihre Einsatzmöglichkeiten zur Automatisierung monotoner Aufgaben.

NetSupport Scripting

NetSupport beinhaltet eine leistungsfähige Scriptingsprache und einen Scheduler, mit denen Sie die Aufgaben, die Sie normalerweise im NetSupport Control wiederholt ausführen müssten, automatisieren können.

Sie können z. B. ein Script einrichten, das unbeaufsichtigt über Nacht läuft, um eine Verbindung zu mehreren entfernten NetSupport Clients herzustellen und Dateien zu ihnen up- oder von ihnen downzuloaden.

Dies ist ein einfaches Beispiel, aber das Scripting enthält auch zahlreiche Desktop Management-Funktionen, wie die Fähigkeit zur Befragung von Clients und dem Abrufen von Informationen, wie z. B. ihren freien Platz auf der Festplatte; unter welchem Betriebssystem sie laufen, usw.

Sie könnten das NetSupport Scripting sogar zum Verteilen von Anwendungen durch eine Kombination aus dem Dateitransfer, der entfernten Ausführung von Anwendungen und der Registrybearbeitung verwenden.

Alles, was Sie mit NetSupport Manager manuell durchführen können, lässt sich mit dem NetSupport Scripting automatisieren.

Es folgt eine Auswahl der Highlights: -

- Eine leistungsfähige strukturierte Sprache;
- Ein breites Sortiment an Textbearbeitungsfunktionen;
- Die Fähigkeit zur Arbeit mit mehreren angeschlossenen Clients;
- Es werden Lokal- und Remoteoperationen unterstützt;
- Vollständige Protokollierung von Aktivitäten;
- Die Fähigkeit zur Ergänzung des Systemprotokolls mit Ihren eigenen Protokollnachrichten;
- Alle mit dem Control verknüpften Sicherheitsfunktionen sind verfügbar;
- Ihre Scripts enthalten keine sichtbaren, für den Menschen lesbaren Passwörter zur Entwicklung von Scripts.

Eine vollständige Beschreibung des Script Editors finden Sie in den Online-Hilfedateien oder im Handbuch.

Starten des Script Editors

Im Scripting Editor können Sie automatisierte NetSupport Manager Scripts erstellen und bearbeiten.

Starten des Script Editors

1. Wählen Sie {Start} {Programme} {NetSupport} {NetSupport Script Editor}.
2. Es wird das Script Editor-Hauptfenster eingeblendet.

Der Script Editor ist in vier Hauptbereiche unterteilt.

- Die Menüleiste und die Symbolleiste.
- Das Befehlsfenster
- Das Dialogfenster **Bearbeiten**
- Scriptausgaberahmen

Erstellung eines Scripts

Das NetSupport Scripting enthält so viele Funktionen, dass ihre vollständige Behandlung in einem so kurzen Leitfaden wie diesem nicht möglich ist. Stattdessen finden Sie hier eine systematische Beschreibung, wie man ein einfaches Script erstellt, testet und ausführt. Sie können die vollständigen Funktionen dann selbst erforschen.

Methode

1. Bereiten Sie ein neues Scriptfenster vor, und wählen Sie in der Dropdownleiste des Menüs **Scripting** die Option {Datei} {Neu}.
2. Es wird ein neues Textfenster, in dem Sie das Script erstellen werden, eingeblendet.
3. Doppelklicken Sie auf den Ordner **Funktionen** und dann auf den Unterordner **Clients**. Es wird eine Liste der mit dem Client verknüpften Funktionen angezeigt.
4. Wählen Sie eine Funktion aus, und bewegen Sie sie mit der Drag und Drop-Funktion in das Dialogfenster **Script**, indem Sie die Maustaste gedrückt halten.
5. Es wird ein Dialogfeld, in dem Sie zur Eingabe der nötigen Variablen aufgefordert werden, eingeblendet.
6. Wählen Sie einen Transport, über den das Script ausgeführt werden soll, indem Sie die Funktion **SetTransport** auswählen und sie mit der Drag und Drop-Funktion in das Dialogfenster **Script** bewegen.
7. Es wird ein Dialogfeld, in dem Sie zur Einstellung eines Transports aufgefordert werden, eingeblendet.

8. Wählen Sie die Transporte, die Sie verwenden möchten, und klicken Sie auf **OK**. Die richtige Syntax wird dann automatisch in das Script eingefügt.
9. Wählen Sie die Funktion **Verbinden** aus, und bewegen Sie sie mit der Drag und Drop-Funktion in das Dialogfenster **Script**.
10. Geben Sie die Clientarbeitsstation(en), mit der Sie eine Verbindung herstellen und über die Sie das Script ausführen möchten, ein. Fahren Sie auf diese Weise fort, bis Sie das Script fertig gestellt haben.

Hinweise

- Zum Zugriff auf die Funktion Hilfe wählen Sie diese aus, klicken mit der rechten Maustaste und wählen dann 'Hilfe anzeigen zu...'.
- Die regelmäßige Überprüfung der Syntax Ihres Scripts ist empfehlenswert. Wählen Sie hierzu in den Dropdownmenüs die Option {Ausführen} {Syntax überprüfen}. Das Script wird dann überprüft, und die Ergebnisse werden im Ausgaberahmen unten auf dem Bildschirm angezeigt.

Scheduling und Ausführen eines Scripts

Um zu planen, welches Script ausgeführt werden soll, verwenden Sie den NetSupport Scripting Agent. Starten Sie diesen in der Programmgruppe von NetSupport.

Der Scripting Agent enthält zahlreiche Funktionen zur genauen Abstimmung des Schedule auf Ihre Bedürfnisse. Zur Erstellung eines Schedule wählen Sie {Script} {Hinzufügen} und wählen die gewünschten Details im Dialogfeld **Zeitplan** oder fügen sie zu diesem hinzu.

Sie können viele Scripts zur Ausführung im gleichen Schedule einstellen. Sie können sogar die Ausführung eines Scripts so einstellen, dass sie von den Ergebnissen eines anderen abhängt.

NetSupport Scripting ist ein außergewöhnlich leistungsfähiges Tool, und es gibt eine fast unbeschränkte Anzahl von Arten, auf die es verwendet werden kann. Es folgt eine Auswahl an Ideen, die Ihnen einen Eindruck von den Möglichkeiten vermitteln sollen: -

- Verbindung mit Clients an entfernten Standorten über Nacht über eine DFÜ-Verbindung und Abrufen der Verkaufszahlen für die letzten drei Tage.

- Verbindung mit jedem Client im lokalen LAN und Abrufen des auf den Festplatten dieser Clients verfügbaren Platzes. Lösen Sie eine Warnung aus, wenn dieser unterhalb von einem bestimmten Grenzwert liegt.
- Senden eines Befehls an jeden Client, sich auf dem Dateiserver anzumelden und eine Datenbank downzuloaden.
- Senden einer Nachricht an alle Clients, die von den Benutzern am Morgen als Erstes gelesen werden soll.
- Downloaden einer Anwendung über Nacht und Verwendung ihres Ausführungsbefehls, um ihr Setupprogramm auszuführen.
- Aktualisieren der NetSupport Clients auf die neuste Version.

Die Liste ist endlos.

Technische Hinweise

In diesem Kapitel...

Es werden zusätzliche technische Informationen geliefert, um Ihr Verständnis der Features von NetSupport noch weiter zu verbessern.

Entladen eines Clients

Wenn Sie den NetSupport Client auf Windows Me/98/95 entladen möchten, gibt es dazu ein Hilfsprogramm namens Clunload.exe auf der Website unserer Firma.

Für NT/2000/XP

1. Verwenden Sie **Net Stop Client32** in der Befehlszeile.

Client neu starten

Um die an einem Profil vorgenommenen Änderungen zu speichern, müssen Sie die Datei Client32.INI speichern. Wenn diese Datei gespeichert ist, müssen Sie Windows neu starten, damit die Änderungen wirksam werden. Unter Windows XP, 2000 und NT können Sie die Datei Client32.INI im Dialogfeld Clientkonfigurationsprogramm beenden und starten.

Speichern der an einem Profil vorgenommenen Änderungen

1. Wählen Sie im Dropdownmenü Datei im Dialogfeld Clientkonfigurationsprogramm die Option {Speichern}.

Client im Dialogfeld "Clientkonfigurationsprogramm" neu starten

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche Neustart in der Symbolleiste.
2. Es wird ein Dialogfeld mit allgemeinen und Lizenzinformationen zu NetSupport eingeblendet.

   Oder,

1. Wählen Sie im Dropdownmenü Datei die Option Dienst beenden.
2. Es wird ein Dialogfeld mit der Mitteilung, dass der Dienst von Client32 eingestellt wird, eingeblendet.
3. Wählen Sie im Dropdownmenü Datei die Option Dienst neu starten.
4. Es wird ein Dialogfeld mit der Mitteilung, dass der Dienst von Client32 gestartet wird, eingeblendet.
5. Es wird ein Dialogfeld mit allgemeinen und Lizenzinformationen zu NetSupport eingeblendet.

Effektive Verwendung der Kompression

Die Kompression lässt sich auf drei verschiedene Einstellungen – **Ein, Aus** oder **Immer** – konfigurieren. Wenn die Kompression eingeschaltet ist, werden Bildschirmdaten und Dateitransferoperationen komprimiert. Wenn allerdings eine Datei, die bereits komprimiert ist (z. B. eine gezippte Datei oder gewisse Grafikdateien), übertragen wird, versucht NetSupport nach 64 KB nicht mehr, sie weiter zu komprimieren. Wenn **Kompression verwenden** eingeschaltet ist, wird die Datei unabhängig von ihrer internen Struktur komprimiert. Dies kann zur Verschlüsselung der Datei nützlich sein.

Die Komprimierung und Dekomprimierung von Dateien ist zeitraubend. Bei DFÜ-Verbindungen ist die Komprimierungs- und Dekomprimierungszeit i. Vgl. zur Übertragungsgeschwindigkeit der Modems minimal. Wenn jedoch auf einem lokalen LAN der Control und/oder der Client auf einem Computer mit niedrigen Spezifikationen ausgeführt wird, kann die Zeit, die für die Komprimierung, Übertragung und anschließende Dekomprimierung der Daten beansprucht wird, größer sein als die direkte Übertragungszeit für die Informationen. In einem solchen Fall ist es wahrscheinlich besser, die Kompression auszuschalten.

Mit der Registerkarte **Kompression** im Feld **Info** können Sie bestimmen, ob die Datei- und Bildschirminformationen effizient komprimiert werden. Zeichnen Sie die für das Kopieren von bekannten Dateigrößen beanspruchte Zeit auf, um festzustellen, ob die Komprimierung Ihre Verbindung mit dem Client beschleunigt.

Effektive Verwendung des Clientcache

NetSupport kann Bereiche des Clientbildschirms im Lokalspeicher sichern. Hierdurch kann der Control bestimmen, ob er den Bereich beim Client (relativ langsam) oder vom Lokalspeicher (schnell) holen muss. Dies wird normalerweise als Cache bezeichnet.

Der Client und der Control verwenden dieselbe Cachegröße. Die Cachegröße für den Client wird im Konfigurationsprogramm und die Cachegröße für den Control in den Ansichtseinstellungen eingestellt. Der niedrigere Wert zwischen dem Control und dem Client wird verwendet.

Mit der Registerkarte **Cache** im Feld **Info** können Sie feststellen, wie effektiv der Cache zur Zeit funktioniert. Wenn die Trefferrate niedrig ist, wurden beim Cache nicht viele Objekte angefordert (oder Ihre Fernsteuerungssitzung war nicht sehr intensiv). Sie können Speicherplatz sparen, indem Sie die Cachegröße verringern. Wenn die Trefferrate hoch ist, wird der Cache stark verwendet, und in einem solchen Fall empfiehlt sich vielleicht eine Erhöhung der Cachegröße, damit die Fernsteuerungssitzung schneller abläuft.

Der Cache beim Control wird für jeden Client erstellt, wenn dieser beobachtet wird. Denken Sie daran, wenn Sie regelmäßig mehrere Clientbildschirme betrachten. Wenn jeder Client einen Cache von 4 MB besitzt und Sie 6 Clients beobachten, weist der Control 24 MB Speicherplatz zu. Wenn die Gesamtgröße aller Caches über Ihren physischen Speicherumfang hinausgeht, wird vom Betriebssystem Speicher auf einen Datenträger umgelagert, was die Leistung des Cache beeinträchtigt.

Wenn Sie Clients, bei denen verschiedene Cachegrößen eingestellt sind, haben, konfigurieren Sie den Control auf die größte Clienteinstellung. So weist der Control dann immer den größten Cache, den der Client unterstützen kann, zu.

Entferntes Client Hardware- und Software-Inventar

Für viele Supportteams ist es ein wichtiger Bestandteil des Problemlösungsprozesses, nicht nur zu wissen, welche Plattform auf der Arbeitsstation läuft, sondern auch deren Hardware-Spezifikationen und die auf der Arbeitsstation installierten Anwendungen zu kennen. Aud diesem Grunde bietet NetSupport Manager die Werkzeuge zur Lieferung eines vollständigen Inventars der entfernten Arbeitsstation.

Zusätzlich zu den hochentwickelten Hardware/Software-Berichten, in denen 50 spezifische Informationspunkte über die Hardware oder Umgebung des Client-PCs gesammelt werden, können Sie hier auch Angaben über laufende Anwendungen, installierte Hot Fixes, laufende Prozesse und installierte Dienste erhalten.

Zusätzlich zu den Echtzeitberichten liefert NetSupport Manager, sofern dies von den Sicherheitseinstellungen zugelassen wird, auch die Werkzeuge, um Dienste entfernt zu beenden und zu starten, um Anwendungen zu beenden und vieles mehr.

Abrufen eines Clientinventars

1. Wählen Sie in der Listenansicht des Controlfensters das gewünschte Clientsymbol.
2. Wählen Sie im Dropdownmenü des Clientfensters die Optionen {Client}{Inventar}.

   oder

   Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Clientsymbol und wählen Sie “Inventar”.

   oder

   Klicken Sie auf das Aktionssymbol in der Symbolleiste des Controls und wählen Sie "Inventar".

   oder

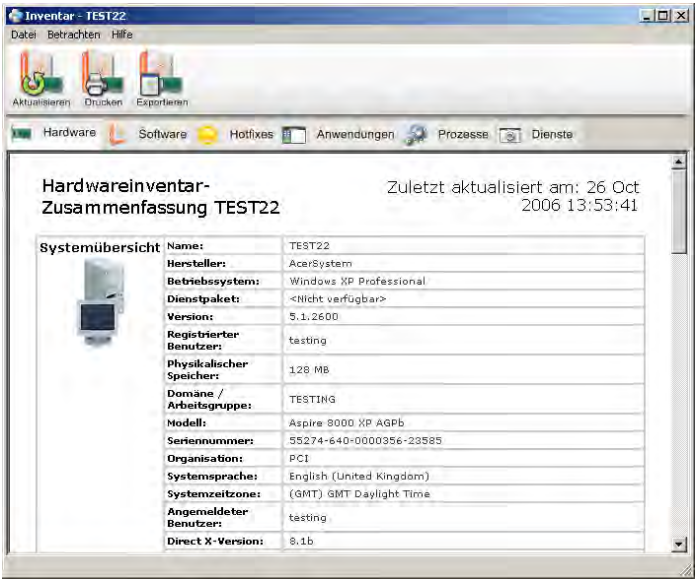
   Wählen Sie in der Symbolleiste des Betrachtungsfensters das Inventarsymbol, während Sie den Clientbildschirm betrachten.
3. Das Inventarfenster für den gewählten Client wird eingeblendet.

Hinweise:

- Wenn kein Client ausgewählt ist, wird das Inventar für den Lokalcomputer abgerufen.
- Nachdem die verschiedenen Clientinventare gesammelt sind, werden sie lokal im Programmordner von NetSupport Manager gespeichert, so dass Sie nicht mit dem Ziel-PC verbunden sein müssen, um sich die Informationen später wieder anzusehen. Wählen Sie einfach in der Listenansicht den gewünschten Client und wählen Sie dann die Option “Inventar”. Wenn Sie das Inventar jedoch später aktualisieren möchten, müssen Sie dazu eine Verbindung zum Ziel-PC herstellen.

Das Inventarfenster

Das Inventarfenster ist die erste Schnittstelle für den Zugriff auf die vielfältigen Informationen, die von der Inventarfunktion von NetSupport bereitgestellt werden.



Das Fenster ist folgendermaßen organisiert:

Die Titelleiste

Hier ist der Name des entfernten Client-PCs angezeigt oder, wenn kein Client ausgewählt wurde, des Lokalcomputers, dessen Systeminventar Sie betrachten.

Die Menüleiste

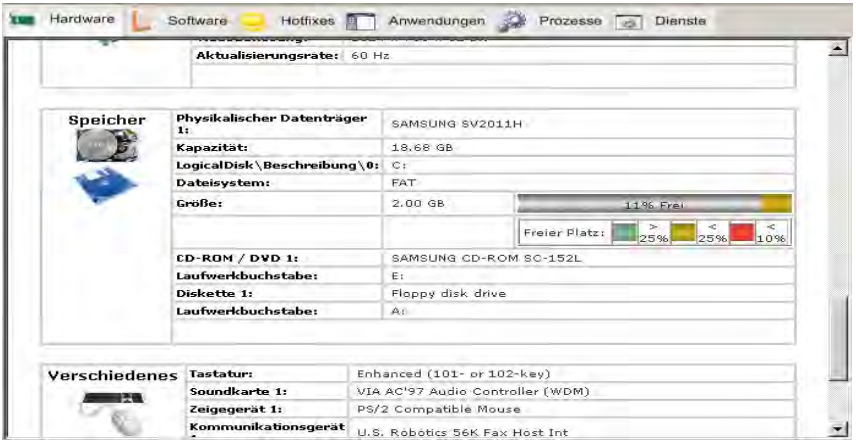
Enthält eine Reihe von Dropdownmenüs, mit denen Sie auf die verschiedenen Tools und Konfigurationsprogramme zugreifen können.

Die Symbolleiste

Die Symbolleiste enthält Verknüpfungen zu den am häufigsten verwendeten Aufgaben und Tools. Wenn Sie auf ein Objekt klicken, gelangen Sie direkt zu der entsprechenden Aufgabe oder Funktion, ohne sich dabei durch die Dropdownmenüs arbeiten zu müssen. Sobald Sie den Cursor über ein Symbol bewegen, wird eine kurze Beschreibung seiner Funktion eingeblendet.

Registerkarte Hardware

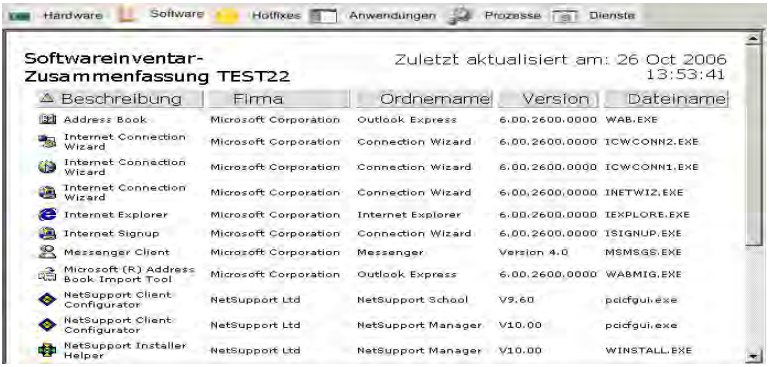
Es werden speziell über 50 Informationspunkte über die Hardware und Umgebung des Client-PCs gesammelt, was alle zur schnellen Problemlösung nötigen zentralen Informationen liefert.



Hinweis: Die zum NetSupport Manager gehörenden Inventarfunktionen sind für den Betrieb über TCP/IP konzipiert. Die Netzwerkadapter-Details werden nicht angezeigt, wenn TCP/IP nicht installiert ist.

Registerkarte Software

Liefert einen vollständigen Software-Inventarbericht für jeden gewählten Client-PC. Enthält den Namen jedes installierten Produktes, den Hersteller, das Produktsymbol, die Versionsnummer und sogar die damit verknüpfte exe-Datei.


Hardware
Software
Hotfixes
Anwendungen
Prozesse
Dienste
Softwareinventar-Zusammenfassung TEST22
Zuletzt aktualisiert am: 26 Oct 2006 13:53:41
Beschreibung | Firma | Ordnername | Version | Dateiname
Address Book | Microsoft Corporation | Outlook Express | 6.00.2600.0000 | WAB.EXE
Internet Connection Wizard | Microsoft Corporation | Connection Wizard | 6.00.2600.0000 | ICWCONN2.EXE
Internet Connection Wizard | Microsoft Corporation | Connection Wizard | 6.00.2600.0000 | ICWCONN1.EXE
Internet Connection Wizard | Microsoft Corporation | Connection Wizard | 6.00.2600.0000 | INETWIZ.EXE
Internet Explorer | Microsoft Corporation | Internet Explorer | 6.00.2600.0000 | IEXPLORE.EXE
Internet Signup | Microsoft Corporation | Connection Wizard | 6.00.2600.0000 | ISIGNUP.EXE
Messenger Client | Microsoft Corporation | Messenger | Version 4.0 | MSMSGS.EXE
Microsoft (R) Address Book Import Tool | Microsoft Corporation | Outlook Express | 6.00.2600.0000 | WABMIG.EXE
NetSupport Client Configurator | NetSupport Ltd | NetSupport School | V9.60 | pcicfgui.exe
NetSupport Client Configurator | NetSupport Ltd | NetSupport Manager | V10.00 | pcicfgui.exe
NetSupport Installer Helper | NetSupport Ltd | NetSupport Manager | V10.00 | WINSTALL.EXE

Registerkarte Hot Fixes

NetSupport sucht nach allen auf der gewählten Clientarbeitsstation installierten “Hot Fixes” und überprüft sie. Die ID und der Status der einzelnen Hot Fixes werden aufgeführt. Die Hot Fix-ID ist mit der entsprechenden Supportseite von Microsoft verknüpft, auf der Sie die betreffenden Hot Fix-Details finden können.

Bei der Statusprüfung für die einzelnen Fixes gibt NetSupport einen der folgenden drei Indikatoren zurück:

	Überprüft, dass das Fix auf dem Ziel-PC vorhanden und aktuell ist.
	Eine erwartete Datei ist u. U. nicht vorhanden oder nicht in der richtigen Version. Es wäre daher ratsam, das Fix erneut zu installieren.
	NetSupport konnte die zur Statusüberprüfung nötigen Informationen nicht sammeln.

Registerkarte Anwendungen

Beim Suchprozess werden aktuell laufende Anwendungen auf dem Zielsystem mit der neuen "intelliscan"-Technologie von NetSupport gefunden, statt sich auf die Option “Datensätze hinzufügen/entfernen” des Betriebssystems verlassen zu müssen. Zum Abrufen der Informationen müssen Sie mit dem Ziel-PC verbunden sein. Der Control kann ggf. eine gewählte Anwendung in der Liste schließen.

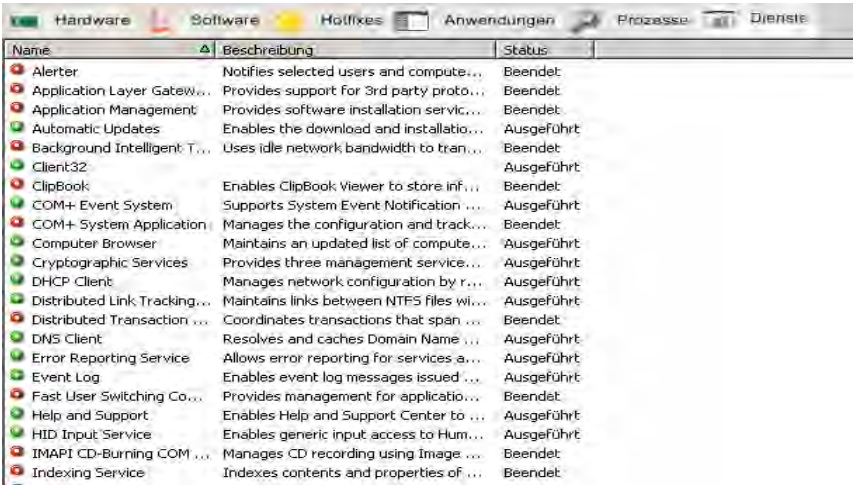
Registerkarte Prozesse

Liefert eine Liste der aktuell auf dem Ziel-PC laufenden Prozesse. Zum Abrufen der Informationen müssen Sie mit dem Ziel-PC verbunden sein. Der Control kann ggf. einen gewählten Prozess in der Liste schließen.

Hinweis: Die Features "Prozess/Anwendung schließen" sind standardmäßig deaktiviert. Um Sie zu aktivieren, wählen Sie das Dialogfeld Erweitertes Clientkonfigurationsprogramm - Zugriffsprivilegien.

Registerkarte Dienste (nur NT/2000/XP)

Liefert eine Liste der Dienste, die zur Zeit auf dem Ziel-PC laufen. Wenn Sie nicht mit dem Client verbunden sind, wird diese Registerkarte nicht angezeigt. Der Control kann Dienste wunschgemäß beenden und starten, außer wenn diese Funktion im Dialogfeld Erweitertes Clientkonfigurationsprogramm - Zugriffprivilegien deaktiviert wurde.



Effektive Verwendung der Sicherheits-funktionen von NetSupport

NetSupport verfügt über zahlreiche Sicherheitsfunktionen, die zur Zugriffsbeschränkung auf den Control und Client verwendet werden können. Bei der Planung Ihrer Sicherheitsrichtlinien ist es wichtig, dass Sie wissen, wie diese zusammen funktionieren und was ihre Beschränkungen sind.

Zunächst wird empfohlen, dass Sie, wenn Sie den Zugriff auf einen Client beschränken oder ihn beschützen möchten, dies beim Client und nicht beim Control einstellen.

Hierfür gibt es verschiedene Gründe. Wenn der Computer empfindliche Informationen, die Sie beschützen möchten, enthält, verfügt er wahrscheinlich bereits über physische Sicherheitsmaßnahmen. Er steht vielleicht in einem abgeschlossenen Zimmer, einem Bereich, zu dem nur gewisse Personen Zutritt haben, oder vielleicht verfügt er über lokale Sicherheitsmaßnahmen, z. B. NT wird auf ihm unter Verwendung von NTFS ausgeführt.

Es spielt keine Rolle, wie gut die Sicherheit des NetSupport Clients ist, wenn Personen einfach an den Computer treten und auf die Informationen zugreifen können.

Zur Sicherung eines NetSupport Clients werden die folgenden Maßnahmen empfohlen. Sie sind in absteigender Reihenfolge von der sichersten bis zur am wenigsten sicheren aufgeführt. Weitere Angaben hierzu finden Sie in der Hilfe zum Clientkonfigurationsprogramm.

- Verhindern Sie den physischen Zugriff auf den Computer.
- Verwenden Sie ein sicheres Betriebssystem, wie z. B. NT, und bedienen Sie sich seiner Sicherheitsfunktionen zum lokalen Schutz des Computers, d. h. verwenden Sie NTFS und Benutzerprofile für NT.
- Speichern Sie die Clientkonfigurationsdateien an einem sicheren Ort, z. B. auf einem NT Server.
- Richten Sie Clientprofile ein, die die Zugriffsrechte, die individuelle Controlbenutzer oder Benutzergruppen haben, auf ihre tatsächlichen Bedürfnisse beschränken.
- Legen Sie beim Control und beim Client einen Sicherheitsschlüssel fest. Hierdurch wird Controls die Verbindungsherstellung zum Client nur dann ermöglicht, wenn beide denselben Sicherheitsschlüssel haben. Sie können diese Funktion z. B. dazu verwenden, einem Mitarbeiter in einer Abteilung nur den Zugriff auf die Computer seiner Abteilung zu erlauben.
- Verwenden Sie das Prüfungs-/Ereignisprotokoll, um festzustellen, wer eine Verbindung hergestellt hat und wann.

- Deaktivieren Sie beim Client die Funktionen, von denen Sie wissen, dass sie der Controlbenutzer nicht benötigt. Deaktivieren Sie z. B. den Dateitransfer oder stellen Sie **Nur beobachten** ein, wenn Sie nicht möchten, dass am Bildschirm etwas geändert wird.
- Verwenden Sie für NT Clientarbeitsstationen die NT-Sicherheitsfunktionen, wie z. B. USERID prüfen.
- Legen Sie im Konfigurationsprogramm ein Passwort fest, und beschränken Sie den Zugriff auf das Programm.
- Schützen Sie die Controls mit einem Passwort, und stellen Sie die Controlprofile für individuelle Benutzer ein.
- Stellen Sie im Controlprofil Einschränkungen für den Zugriff auf bestimmte Funktionen, wie den Dateitransfer, das Beobachten, das Zeigen, usw., ein. Siehe **Erstellung eines Profils für einen Control**.

Verstehen von IP-Adressen

IP-Adressen sind aus 4 Bytes zusammengesetzt, wobei jeder Byte aus acht Bits, die einen Wert von 1 oder 0 haben können, besteht. Dies ergibt mögliche IP-Adressen von 0.0.0.0 bis 255.255.255.255.

Jede IP-Adresse ist auch in zwei Teile unterteilt, einen Netzwerkteil, der das Netzwerk, auf dem sich das Gerät befindet, identifiziert, und den Lokal- oder Hostteil, der ein bestimmtes Gerät identifiziert.

Die Teilnetzmaske definiert die Position dieser Teilung zwischen dem Netzwerk- und Hostteil der Adresse, die mit der Adresse verknüpft ist. Die Teilnetzmaske ist ebenfalls eine Vier-Byte-Zahl. Jedes Bit im Teilnetz, das auf 1 gestellt ist, zeigt an, dass das entsprechende Bit in der IP-Adresse zum Netzwerkteil gehört.

Bei einer IP-Adresse von 10.10.2.21 und einer Teilnetzmaske von 255.255.255.0 ergibt dies z. B.

IP-Adresse	10	.	10	.	2	.	21
Teilnetzmaske	255	.	255	.	255	.	0
IP-Adresse im Binärformat	00001010	.	00001010	.	00000010	.	00010101
Teilnetzmaske im Binärformat	11111111	.	11111111	.	11111111	.	00000000
Netzwerkteil der IP-Adresse	00001010	.	00001010	.	00000010	.	00000000
Hostteil der IP-Adresse	00000000	.	00000000	.	00000000	.	00010101
Netzwerkteil der IP-Adresse	10	.	10	.	2	.	0
Hostteil der IP-Adresse	0	.	0	.	0		21

Wenn wir daher ein IP-Paket an 10.10.2.21 senden, senden wir tatsächlich ein Paket an Gerät 21 im Netzwerk 10.10.2.0

Im obigen Beispiel kann Netzwerk 10.10.2.0 eine Anzahl von 256 Hostadressen haben, 0 bis 255. Zwei der Hostadressen, die erste und letzte, sind allerdings auf jedem IP-Netzwerk reserviert. Die reservierte Hostadresse, bei der alle Bits auf 0 eingestellt sind, ist die Netzwerkadresse, und diejenige, bei der die Bits auf 1 gestellt sind, ist die Broadcastadresse.

In Netzwerk 10.10.2.0 aus unserem Beispiel ist

10.10.2.0 die Netzwerkadresse und

10.10.2.255 die Broadcastadresse.

Wenn ein IP-Paket an die Broadcastadresse eines Netzwerks gesendet wird, empfängt jedes Gerät in dem IP-Netzwerk dieses Paket.
Diese IP-Netzwerk-Broadcastadresse wird auch bei der Konfiguration des NetSupport Manager Controls zum Durchsuchen eines IP-Teilnetzes, das nicht sein eigenes ist, verwendet.

Verstehen von IPX-Adressen

IPX-Adressen bestehen aus zwei Teilen, einem Netzwerkteil, der anzeigt, mit welchem Netzwerk ein bestimmtes Gerät verknüpft ist, und einem Knotenteil, der das physikalische Gerät im Netzwerk anzeigt.

Der Netzwerkteil einer IPX-Adresse ist eine achtziffrige sedezimale Zahl, gültige Netzwerkadressen liegen zwischen 00000000 und FFFFFFFF. Es gibt keine reservierten IPX-Netzwerknummern, aber jedes IPX-Netzwerk in einem Verbundnetzwerk muss eine eindeutige Netzwerknummer besitzen.

Der Knotenteil einer IPX-Adresse ist eine 12-ziffrige sedezimale Zahl und es handelt sich dabei normalerweise um die MAC (Media Access Control)-Adresse. Die MAC-Adresse ist eine eindeutige Zahl, die vom Kartenhersteller in den EPROM einer Netzwerkkarte eingebrannt wird.

Nachfolgend finden Sie ein Beispiel für eine IPX-Adresse

Netzwerk		Knoten
00000001	:	0000E8D67295

Bei der Konfiguration eines NetSupport Manager Controls zum Durchsuchen eines entfernten IPX-Netzwerks müssen Sie die IPX-Netzwerkadresse des enfernten Netzwerks kennen.

Der NetSupport Client kann die IPX-Netzwerknummer des IPX-Netzwerks, mit dem er verknüpft ist, anzeigen.

1. Wählen Sie im Clienthauptfenster die Optionen {Hilfe}{Info zum Client}.
2. Klicken Sie auf Transporte.

Die vollständige IPX-Adresse wird angezeigt. Notieren Sie den Netzwerkteil dieser Adresse, denn dieser wird bei der Konfiguration des Controls verlangt.

Verwendung der Anweisungen in der Befehlszeile

Das NetSupport-Controlprogramm, PCICTLUI.EXE, lässt sich von der Befehlszeile aus abrufen. Es sind eine Reihe von Parametern verfügbar, mit denen Sie Verknüpfungen zu vielen häufig verwendeten Aufgaben herstellen können.

Mit diesen Parametern können Sie z. B. verschiedene Controlprofile erstellen, eine Verbindung zu spezifischen Clients herstellen und dann ein Desktop-Symbol zur automatischen, wunschgemäßen Ausführung der Befehle erstellen.

NetSupport Befehlszeilenoptionen
Führen Sie an der Befehlszeile 'PCICTLUI.exe' aus dem NetSupport-Programmordner aus, gefolgt von den entsprechenden Parametern:

/N Lädt eine spezifische Controlkonfiguration. (Mit {Extras} {Konfigurationen} aus dem Dropdownmenü des Controlfensters erstellt.)

Hinweis:	Bei der Verwendung von Control-konfigurationsprofilen empfiehlt es sich, die Konfiguration zu schützen und die Standardkonfiguration unverändert zu belassen, um nicht sich selbst aus dem Control auszusperren.

Syntax
PCICTLUI /N*PROFILNAME* (wobei Profilname = gespeicherter Konfigurationsname)

/F Wenn zusammen mit /N verwendet, beschränkt es den Control auf die alleinige Benutzung des angegebenen Profils. Durch das Einschließen dieses Parameters hindern Sie den Controlbenutzer daran, Konfigurationen zu ändern oder hinzuzufügen.

Syntax
PCICTLUI /N /F*PROFILNAME*

/C Verbindet mit einem spezifischen Client nach Namen oder Adresse.

Syntax

Bei Verbindung über IP-Adresse:

PCICTLUI /C“>*NN.NN.NN.NN*“ (wobei NN.NN.NN.NN = IP-Adresse)

Bei Verbindung nach Namen:

PCICTLUI /C*NNNNNN* (wobei NNNNNN = Client Namen)

/V Wenn zusammen mit /C verwendet, öffnet es das Betrachtungsfenster des verbundenen Clients im Modus "Teilen".

Syntax

PCICTLUI.EXE /C“>*NN.NN.NN.NN*“ /V

/VC Öffnet ein Betrachtungsfenster zum verbundenen Client im Controlmodus.

Syntax

PCICTLUI.EXE /C“>*NN.NN.NN.NN*“ /VC

/VW Öffnet ein Betrachtungsfenster zum verbundenen Client im Modus "Beobachten".

Syntax

PCICTLUI.EXE /C“>*NN.NN.NN.NN*“ /VW

/VS Öffnet ein Betrachtungsfenster zum verbundenen Client im Modus "Teilen".

Syntax

PCICTLUI.EXE /C“>*NN.NN.NN.NN*“ /VS

/E Wenn zusammen mit den /V-Optionen verwendet, öffnet es das Betrachtungsfenster, ohne den Control zu laden. Beim Schließen des Betrachtungsfensters wird die Fernsteuerungssitzung beendet.

Syntax

PCICTLUI.EXE /C“>*NN.NN.NN.NN*“ /V /E
PCICTLUI.EXE /C“>*NN.NN.NN.NN*“ /VC /E
PCICTLUI.EXE /C“>*NN.NN.NN.NN*“ /VW /E
PCICTLUI.EXE /C“>*NN.NN.NN.NN*“ /VS /E

/G Verbindet beim Start mit einer definierten Clientgruppe.

Syntax
PCICTLUI.EXE /G*NNNNN* (wobei NNNNN = Gruppenname)

/D Wählt in ein entferntes Netzwerk ein. Kann zusammen mit /C verwendet werden.

Syntax
PCICTLUI.EXE /D*NNNNN* /C*xxxxx* (wobei NNNNN = Name des entfernten Netzwerks und “xxxxx” = Name des Clients, mit dem verbunden werden soll)

/U Geben Sie das Protokoll, das verwendet werden soll, an. Verwenden Sie IP für IPX/SPX, TC für TCP/IP und NB*n* für NETBIOS, wobei *n* = Stapel 0-7.

Syntax
PCICTLUI.EXE /U*nb1* (wobei nb1 = Netbios-Stapel 1)

/R Zeigt eine NetSupport-Wiedergabedatei an.

Syntax
PCICTLUI.EXE /R*NNNNN.rpf* (wobei NNNNN.rpf = Dateiname)

/A Dialogsitzung mit dem gewählten Client öffnen.

Syntax
PCICTLUI.EXE /C*NN.NN.NN.NN* /A

/I Ruft ein Hardware-/Softwareinventar vom gewählten Clientcomputer ab.

Syntax
PCICTLUI.EXE /C*NN.NN.NN.NN* /I

Integration mit Active Directory

NetSupport integriert sich mit der Active Directory-Struktur von Microsoft, so dass Sie Clientkonfigurationen zentral verwalten und Fernsteuerungssitzungen starten können. Durch das Erstellen angemessener Gruppenrichtlinien können Sie standardisierte Clientkonfigurationen auf Clientcomputer anwenden, ohne hierzu einzelne Desktops besuchen zu müssen.

Um die Aufgabe etwas einfacher zu gestalten, liefert NetSupport eine fertige Adminstratorschablone, **NSMMASTER.ADM**, die die konfigurierbaren Optionen enthält. Bei der Installation von NetSupport wird die Schablone in den Programmordner von NetSupport Manager kopiert. Sie müssen sie dann wiederum in den Ordner kopieren, der alle vorhandenen ADM-Schablonen enthält.

Anwendung der Änderungen an der Clientkonfiguration über Active Directory

1. Wählen Sie am Domänencontroller das Tool “Active Directory-Benutzer und Computer”.
2. Entscheiden Sie, auf welcher Ebene – Domäne oder organisatorisch – die Richtlinien angewendet werden sollen. Klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie die Registerkarte “Gruppenrichtlinien”.
3. Wählen Sie die Richtlinie, zu der Sie die NetSupport-Schablone hinzufügen möchten, und klicken Sie auf “Bearbeiten”.

   Oder

   Wählen Sie “Hinzufügen”, um eine neue Richtlinie zu erstellen.
4. Wählen Sie im Gruppenrichtlinien-Editor unter “Computerkonfiguration” die Option “Administratorschablonen”.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie “Schablonen hinzufügen/entfernen”.
6. Klicken Sie auf “Hinzufügen”, geben Sie den Speicherort der ADM-Datei von NetSupport an und klicken Sie auf “Öffnen”. Die neue NetSupport-Richtlinie wird hinzugefügt.
7. Klicken Sie auf “Schließen”.

Standardmäßig sind alle NetSupport-Richtlinienoptionen deaktiviert.

Jedes Mal, wenn Sie eine Option ändern, bestimmt das Gruppenrichtlinien-Aktualisierungsintervall, wann die Änderung auf die Clientcomputer angewendet wird. Wenn zur Zeit keine Fernsteuerungssitzung aktiv ist, erkennt der Client selbst alle Änderungen an seiner Administratorschablone und startet neu, wobei die neuen Einstellungen angewendet werden. Wenn eine Fernsteuerungssitzung geöffnet ist, startet der Client bei der nächsten Gelegenheit neu.

Eine Erklärung der verfügbaren Konfigurationsoptionen finden Sie im Abschnitt Konfiguration des Clients.

Starten von Fernsteuerungssitzungen

Die Integration von NetSupport mit Active Directory ermöglicht auch die Durchführung einer Reihe von allgemeinen Fernsteuerungsaufgaben.

Um diese Funktionen zu aktivieren, muss von mindestens einem Benutzer mit Domänen-Verwaltungsrechten eine NetSupport Manager-Installation durchgeführt werden.

1. Wählen Sie am Domänencontroller das Tool “Active Directory-Benutzer und Computer”.
2. Wählen Sie die organisatorische Einheit, in der Ihre Computerkonten aufbewahrt werden.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das gewünschte Computerkonto und wählen Sie die gewünschte NetSupport-Operation.

   Fernsteuerung: Startet den Control und öffnet automatisch ein Betrachtungsfenster für den gewählten Clientcomputer.

   Dialog: Startet den Control und öffnet eine Dialogsitzung mit dem gewählten Client.

   Inventar: Ruft ein vollständiges Hardware/Software-Inventar für den gewählten Clientcomputer ab.

Der NetSupport Client lässt sich zur Prüfung von Benutzerverbindungen in Bezug auf Mitglieder der aktiven Verzeichnisgruppen konfigurieren. Siehe Clientkonfiguration - Benutzerprüfung.

GLOSSAR

ActiveX Eine tragbare Microsoft-Anwendung

Abmeldung Zur Beendung einer Sitzung mit einer Arbeitsstation, auf die über eine Kommunikationsleitung zugegriffen wurde. Wird manchmal auch als "Logoff" bezeichnet.

Anmeldung Zur Identifikation des Benutzers, unter Verwendung eines Namens und Passworts, mit einer Arbeitsstation, nachdem mit dieser über eine Kommunikationsleitung eine Verbindung hergestellt wurde.

Anpassen Siehe **Autoscroll**

Anschluss-nummer Bei Kommunikation über TCP/IP benötigt eine Anwendung eine Anschlussnummer, um zu identifizieren, welche Pakete diese Anwendung betreffen.

Bei NetSupport werden je nach Art der hergestellten Verbindung zwei Standardanschlüsse verwendet. Der NetSupport Control verwendet Anschluss 5405 zum Senden von IP-Anfragen an Clients und der Client empfängt eingehende Anfragen auf demselben Anschluss. Damit ein Client den Control anrufen kann, wird Anschluss 5421 verwendet.

Verbinden Sie mit einem NSM-Client/Control über das Internet oder über Router oder Firewall, muß das Routinggerät so konfiguriert sein, daß Pakete an dieser Anschlußnummer das Gerät passieren können.

Attribut Eigenschaft eines Objekts, wie z. B. einer Datei oder eines Anzeigegeräts

ATX Eine besondere Spezifikation für eine Reihe von Hardwarekomponenten, z. B. Maus, Gehäuse, Tastatur, Stromzufuhr, usw.

Audio-unterstützung Kommunikation mit Clients oder Durchsagen machen unter Verwendung von vorinstallierter Audiohardware

Ausführen Starten einer Anwendung auf einer Clientarbeitsstation. Die Anwendung muss auf der Clientarbeitsstation installiert oder für sie verfügbar sein.

Ausgewählter Client Wenn Sie in der Listenansicht auf das Clientsymbol klicken, wird der betreffende Client für eine "individuelle" Sitzung ausgewählt. Es lassen sich auch mehrere Clients gleichzeitig auswählen.

Autoscroll Beim Betrachten eines Clients kann es sein, dass der Bereich des Clientsbildschirms zu groß ist, um in einem Fenster angezeigt zu werden. Die **Autoscroll** Funktion ist eine Alternative zu Bildlaufleisten, bei der die Bildlaufleisten ausgeschaltet sind und die Mausposition zur Umorientierung des Bildschirms verwendet wird. Eine weitere Alternative ist das Einschalten der Funktion **Anpassen**, durch die die Größe des Clientbildschirms an das verfügbare Fenster angepasst wird.

Baudrate Die Anzahl der Male pro Sekunde, in der sich ein Signal in einem Kommunikationskanal verändert. Diese Rate unterscheidet sich in der Anzahl Bits, die sie verkörpert.

Bekannter Client Clients, mit denen bereits früher eine Verbindung hergestellt wurde und deren Netzwerkadresse daher bekannt ist. Die bekannten Clients werden im Ordner **Clients** in der Listenansicht gespeichert.

Benannte Konfiguration Die Konfigurationen für verschiedene Controlbenutzer. Durch die Verwendung einer benannten Konfiguration können Sie die für einen Controlbenutzer verfügbare Funktionsebene auf seine Sicherheitsebene abstimmen. Sie können z. B. einen Benutzer so konfigurieren, dass ihm alle Funktionen zur Verfügung stehen, während ein anderer nur die Fähigkeit zum Beobachten bekommt.

Betrachten Das Kontrollieren oder Steuern einer Clientarbeitsstation von einer Controlarbeitsstation.

Betriebssysteme NetSupport ist unter allen Windows Betriebssystemen.

Bridge Die Bridge ist ein auf einem beliebigen Client, sei es nun eine alleinstehende oder eine vernetzte Arbeitsstation, geladenes Modul, das einen Einwählzugriff zu dieser oder einer beliebigen Arbeitsstation im gleichen Netzwerk, auf der gerade ein NetSupport Client läuft, bietet.

Broadcast Packets Eine Paketsendung an alle Arbeitsstationen oder ein LAN, im Gegensatz zu einer Sendung an spezifische Netzwerkadressen.

Cache Ein Mittel zum Speichern von kürzlich verwendeten Daten im Speicher, statt sie von einem Datenträger neu erstellen oder abrufen zu müssen. NetSupport Caches selektieren Informationen vor, um die Notwendigkeit, sie erneut über das Netzwerk zu senden, zu verringern. Je höher der Cache, desto wahrscheinlicher ist es, dass die Informationen des Clientbildschirms für den Control bereits verfügbar sind und die Aktualisierungsgeschwindigkeit des Bildschirms daher schneller erscheint.

CAPI **C**ommon **A**pplication **P**rogramming **I**nterface. Eine Programmierschnittstelle zur Kommunikation über ISDN-Leitungen.

Chat	Eine online Kommunikationsmethode zwischen einem Control und einem Client während einer Fernsteuerungssitzung. Auf jedem Bildschirm erscheint ein dynamisches Dialogfeld, der Client und der Control können gleichzeitig Informationen eingeben und die Nachrichten erscheinen auf beiden Bildschirmen.
Client	Die Arbeitsstation, die übernommen werden soll. Sie wird manchmal auch als **Host** bezeichnet.
Computer Name	Ein typischerweise in Microsoft Netzwerken zur Identifizierung einer bestimmten Arbeitsstation im Netzwerk verwendeter Name. Dieser wird manchmal auch als Maschinenname bezeichnet.
Control	Die Arbeitsstation, die zur Übernahme einer anderen Arbeitsstation verwendet wird.
Controlmodus	Wenn ein Client im Controlmodus kontrolliert wird, kann der Benutzer am Controlcomputer Tastenanschläge und Mausbewegungen eingeben. Der Benutzer am Clientcomputer ist dabei ausgesperrt.
Datei-Manager	Dient zur Verwaltung der Dateien auf der Controlarbeitsstation.
Dateitransfer	Verschieben oder Kopieren von einer oder mehreren Datei(en) von einer Control- auf eine Clientarbeitsstation.
Dateiverteilung	Gleichzeitiges Verschieben oder Kopieren von einer oder mehreren Datei(en) von einer Controlarbeisstation an mehrere Clients.
Delta Dateitransfer	Eine Methode zur Überprüfung, ob Dateien bereits existieren. Hierdurch wird der Dateitransfer beschleunigt, da diese Dateien dann nicht noch einmal kopiert werden.
DFÜ Netzwerk	Eine Verbindung, bei der eine Arbeitsstation einen Server anruft und im Netzwerk als lokale Arbeitsstation fungiert.
Direkte serielle Verbindung	Eine Verbindung zwischen zwei Arbeitsstationen über ein Nullmodemkabel, durch die die gleichen Funktionen wie über eine Telefonverbindung bereitgestellt werden.
Doppelkanal-Bonding	Eine Methode zur Erhöhung der Bandbreite über eine ISDN-Leitung. Eine ISDN-Leitung liefert normalerweise zwei Kanäle, von denen jeder mit einer Geschwindigkeit von 64 kBit/s Daten senden/empfangen kann. Durch die gleichzeitige Verwendung beider Kanäle zum Anrufen desselben Ortes lässt sich die Geschwindigkeit auf 128 kBit/s verdoppeln. Durch die derartige Vewendung beider Kanäle tätigen Sie aber in Wirklichkeit zwei Anrufe.
Druckumleitung	Leitet die Druckausgabe von einem lokalen Drucker an der Clientarbeitsstation auf den Drucker oder die Datei beim Control um.

Durchsuchen Ein Mittel zum Durchsuchen des Netzwerks, um alle NetSupport Clients und ihre Netzwerkadressen automatisch zu finden. Die Ergebnisse der Suche werden im Ordner **Durchsuchen** in der Strukturansicht angezeigt. Wenn Sie eine Verbindung zu diesen Clients herstellen, werden sie zu **Bekannten Clients**, die dann im Ordner **Clients** gespeichert werden. In späteren Sitzungen können Sie auf diese zugreifen, ohne zunächst nach ihnen suchen zu müssen.

Eigenschaften Registerkarten, die allgemeine Kontakt-, Transport-, Adress- und Systeminformationen über den Client oder die Clientgruppe enthalten.

Einstellungen Während einer beliebigen Kontrollsitzung kann es sein, dass Sie mit mehr als einem Client arbeiten und die Interaktionsmethode der einzelnen Clients mit dem Control einstellen möchten. Diese Einstellungen gelten für einen Client jeweils nur während der aktuellen Sitzung. Es kann z. B. sein, dass Sie auf einem Client die Kompression verwenden möchten, weil es sich um eine langsame Verbindung handelt, während Sie auf einem anderen die Kompression vielleicht ausschalten möchten.

Entfernte Netzwerk-verbindung Eine Verbindung über eine DFÜ Verbindung von NetSupport statt über das LAN

Entferntes Netzwerk Die Verbindungsherstellung zu einem LAN von einem externen Aufstellungsort durch eine DFÜ Verbindung

Fernsteuern Kontrollieren oder Steuern einer Clientarbeitssation von einer entfernten Arbeitsstation aus.

Firewall Software zum Schutz eines Netzwerks vor einem anderen Netzwerk (normalerweise dem Internet), durch die TCP/IP Pakete nur über gewisse Anschlüsse gesendet werden.

Gateway Eine NetSupport-Komponente, die eine stabile und sichere Methode zur Verbindung von Clients und Controls über das Internet unter Verwendung von HTTP bietet. Liefert auf dem Web beruhende Fernsteuerung, ohne dabei existierende Firewall-Konfigurationen ändern zu müssen.

Gruppe Eine Untergruppe von NetSupport Clients, die zum schnelleren und einfacheren Zugriff zusammen "gruppiert" wurden. Die Einteilung von Clients in Gruppen ermöglicht Ihnen die gleichzeitige Verbindungsherstellung zu allen Mitgliedern einer Gruppe und die gleichzeitge Durchführung von Aktionen wie dem Dateitransfer an mehrere Clients. Die Gruppen werden im Gruppenordner gespeichert.

Hilfeanfragen Eine Nachricht von einer Clientarbeitsstation, die einem Control mitteilt, dass der betreffende Client Hilfe braucht. Die Clients können angeben, an welchen Control sie die Hilfeanfrage senden möchten, und der Control kann angeben, wann er zum Empfang der Nachricht bereit ist. Hilfeanfragen erscheinen im Ordner **Hilfeanfrage** in der Strukturansicht.

Hotkeys Tastaturabkürzungen, die in den Konfigurationsprogrammen für den Control und den Client eingestellt werden.

HTTP **Hypertext-Transferprotokoll**. Das Protokoll, das zur Übertragung und dem Empfang aller Daten über das World Wide Web verwendet wird. Ein NetSupport Gateway verwendet dieses Protokoll, um Verbindungen zu Clients/Controls über das Internet zu ermöglichen.

Initialisieren 1. Auf die Verwendung vorbereiten. 2. In Kommunikationen: Einstellung der Modem- und Softwareparameter am Anfang einer Sitzung.

Inventar Kann auf einer Clientarbeitsstation ausgeführt werden und dient zur Information über die auf der betreffenden Arbeitsstation installierten Hardware-spezifikationen und Anwendungen. **Siehe** 'Hardware- und Softwareinventarisierung für den entfernten Client' im Abschnitt 'Technische Hinweise' dieses Handbuchs.

IP Adresse Internet Protokoll Adresse. Eine IP-Adresse ist eine Zahl, die jeden Absender oder Empfänger von Informationen, die in einem Paket über ein Netzwerk oder das Internet gesendet werden, identifiziert. Bevor sich eine Arbeitsstation über den TCP/IP-Transport fernsteuern lässt, muss NetSupport seine IP-Adresse kennen.

IPX/SPX Internetwork Packet Exchange / Sequenced Packet Exchange. Ein von Novell entwickeltes Netzwerkprotokoll für die Kommunikation zwischen Arbeitsstationen und Servern. IPX/SPX ist ein routingfähiges, verbindungsorientiertes Protokoll, das zur einmaligen Identifikation der Arbeitsstation die MAC Adresse des Netzwerkadapters und zur Identifkation des Netzwerks eine Netzwerknummer verwendet. SPX erhöht die Zuverlässigkeit von IPX, indem es zur Übertragung von Daten eine Bestätigung anfordert. Windows NT implementiert IPX/SPX über den NWLink.

Kompression Eine Methode, durch die Daten zur effizienteren Übertragung komprimiert werden. Vor der Übertragung werden die Daten komprimiert und danach dekomprimiert.

Konfigurieren Einstellung der Sicherheits- und Funktionsebenen einer Client- und Controlarbeitsstation

LAN Local Area Network (lokales Netzwerk). Eine Gruppe aus Arbeitsstationen und anderen Geräten, die über einen relativ beschränkten Bereich verteilt und über eine Kommunikationsverbindung, die einem beliebigen Gerät die Interaktion mit einem beliebigen anderen Gerät im Netzwerk ermöglicht, miteinander verbunden sind.

Listenansicht Die Listenansicht zeigt in der Strukturansicht den Inhalt des aktuell ausgewählten Ordners an. Sie können den Anzeigemodus zwischen der Symbol- und der Detailansicht umschalten. Die Informationen in der Listenansicht lassen sich auch zur Anzeige von spezifischen Informationen anpassen.

MAC Adresse Media Access Control (Medienzugriffssteuerung). In einem Netzwerk ist die MAC Adresse die einmalige Hardwarenummer einer Arbeitsstation. Die MAC Adresse wird von der Media Access Control-Unterschicht der Data-Link Control (DLC = Datenverbindungssteuerung)-Schicht von Telekommunikationsprotokollen verwendet. Jeder physikalische Gerätetyp besitzt eine andere MAC Unterschicht. Die Data-Link Schicht ist die Protokollschicht in einem Programm, das für die Datenverschiebung nach innen und außen über eine physikalische Verbindung in einem Netzwerk verantwortlich ist.

Makro Siehe **Script**

Maschinenname Ein typischerweise in Microsoft Netzwerken zur Identifikation einer bestimmten Arbeitsstation in dem Netzwerk verwendeter Name. Wird manchmal auch als Computer Name bezeichnet.

Modem Hardware, die verwendet wird, um Arbeitsstationen die Kommunikation über Telefonleitungen zu ermöglichen. Sie moduliert ein digitales Signal von einer Arbeitsstation in ein analoges Signal zur Übertragung über Telefonleitungen um. Das Signal wird dann in ein digitales Format demoduliert.

Modus "Beobachten" Wenn ein Client im Modus **Beobachten** betrachtet wird, kann nur der Benutzer am Clientcomputer Tastenanschläge und Mausbewegungen eingeben. Der Controlcomputer ist dabei ausgesperrt.

Modus "Teilen" Wenn ein Client im Modus **Teilen** betrachtet wird, können sowohl der Client als auch der Control Tastenanschläge und Mausbewegungen eingeben.

Multimedia Verwendung von vorinstallierter Audiohardware zur Kommunikation und von verfügbaren avi/mpg-Dateien zum Zeigen an Clients.

Multiple Subscriber Number **Nummer für mehrere Teilnehmer.** Eine Funktion, die die Zuweisung mehrerer Telefonnummern zu Ihrer ISDN-Leitung ermöglicht. Im Falle von NetSupport möchten Sie den Zugriff auf die Brücke vielleicht auf eine spezifische MSN beschränken.

Nachricht Eine Methode zur gleichzeitigen Übertragung einer Nachricht von einem Control an mehrere Clients. Auf dem Clientbildschirm erscheint ein Dialogfeld und der Client muss auf **OK** klicken, damit die Nachricht wieder ausgeblendet wird.

NetBEUI Siehe **NetBIOS**

NetBIOS Ein Protokoll, das verwendet wird, um Arbeitsstationen die Kommunikation in einer vernetzten Umgebung zu ermöglichen. Das in der Microsoft Umgebung als NetBEUI bezeichnete NetBIOS ist ein nicht routingfähiges Protokoll, das sich für kleine LAN eignet. In der Windows Umgebung können Sie mehrere NetBEUI Stacks gleichzeitig laden, indem Sie sie an verschiedene virtuelle Adapter anfügen.

NetBIOS Adapter Da mehr als ein NetBios-Stapel geladen sein kann, wird jedem Stapel vom Betriebssystem eine Adapternummer zugewiesen. So kann z. B. NetBEUI der Adapter 1 und NetBIOS über TCP der Adapter 2 zugeordnet sein.

NetSupport Deploy Ein NetSupport-Programm, durch das sich NetSupport Manager auf mehreren Arbeitsstationen gleichzeitig entfernt installieren und konfigurieren lässt.

Netzwerkadresse Eine einmalige Adresse für jedes Objekt (Server, Arbeitsstation, Router, Drucker) im Netzwerk

Null Session Share Eine Art von Share, der zum Zugriff auf eine auf einer NT Arbeitsstation gespeicherte Clientkonfiguration von einer nicht NT Arbeitsstation aus verwendet wird.

Physikalische Schriftart Wenn ein Client seine Bildschirminformationen an einen Control, auf dem nicht die gleichen oder ähnliche Schriftarten verfügbar sind, sendet, muss der Client die vollständigen Informationen, die zur Anzeige der Daten in der gleichen Schriftart nötig sind, an den Control senden. Wenn Sie in der Registerkarte Erweitertes Clientkonfigurations-programm, Fernsteuerung die Option Physikalische Schriftarten senden einstellen, wird der *TrueType* Text als Glyphen (Zeichenformen) und nicht als Zeichencodes gesendet. Dies garantiert, dass die Anzeige beim Control richtig erfolgt. Wenn Sie eine DOS- oder japanische Schriftart betrachten, stellen Sie in der Registerkarte Control-Konfigurationsansicht die Option DOS Schriftart ändern oder Japanische Schriftart ändern ein.

Profil	Eine konfigurierte Datei zur Aktivierung oder Deaktivierung von Funktionen. Die Standardinstallation von NetSupport erfolgt mit einem einzigen Profil namens Standard, das zur Aktivierung aller Funktionen konfiguriert ist.
Protokoll	Zur Aufzeichnung der Aktivitäten und Ereignisse, die während der Verbindung mit einem Control auf einer Arbeitsstation stattgefunden haben. Die Datensätze werden dann in einer Datendatei gespeichert.
Proxy Server	Eine Methode zur Verwendung eines Servers in Fällen, in denen Arbeitsstationen Software auf einer anderen Arbeitsstation als "Proxy" ausführen/verwenden.
RAS	Remote Access Service (entfernter Zugriffsdienst). Wird mit Windows NT geliefert und bietet ein Mittel, um eine entfernte Arbeitsstation über ein DFÜ Netzwerk mit einem LAN zu verbinden. Unterstützt IPX, NetBEUI und TCP/IP. Wenn die Verbindung hergestellt ist, wird die entfernte Arbeitsstation zu einem effektiven Bestandteil des LAN.
Remote-kommunikationen	Die Interaktion mit einem Client von einer entfernten Arbeitsstation über eine Telefonverbindung oder eine Kommunikations-leitung.
Scannen	Nacheinander die Bildschirme aller verbundenen Clients beim Control einblenden. Dies ist eine Alternative zum gleichzeitigen Betrachten von mehreren Clients, bei dem unter Verwendung der Funktion **Anpassen** die Definition verloren gehen kann.
Scheduling	Scripts können mit Hilfe des Scripting Agenten über Nacht unbeaufsichtigt ausgeführt werden.
Script	Alle Funktionen von NetSupport lassen sich in einem Script automatisieren, was bei der wiederholten Ausführung der gleichen Aufgabe Zeit und Geld spart.
Sicherheits-schlüssel	Eine zusätzliche Sicherheitsebene, bei der sowohl der Control als auch der Client den gleichen verschlüsselten Code haben müssen, bevor der Client eine Verbindung erlaubt.
Standleitung	Von einem Netzträger zur privaten Verwendung zur Verfügung gestellte Leitung. Eine Standleitung ist schneller und ruhiger, aber im allgemeinen teurer als eine umgeschaltete Telefonleitung.
Strommanagement	Eine Technik, durch die ein minimaler Systemstromverbrauch durch Hardware und Software ermöglicht wird.
Strukturansicht	Das Fenster **Strukturansicht** im Hauptfenster bietet eine dem Explorer gleichende Struktur zur Erstellung, Anzeige und Organisation von NetSupport Objekten wie z. B. Clients und Gruppen.

Symbol	Ein Bild oder Symbol, das ein Objekt, eine Aufgabe, einen Befel oder eine Auswahl verkörpert, die Benutzer auswählen können, indem sie mit einer Maus darauf zeigen und mit der Maustaste klicken.
TAPI	**T**elephony **A**pplication **P**rogram **I**nterface. Eine standardmäßige Programmschnittstelle, über die Sie und Ihr Computer über Telefone oder Videofone mit Personen oder telefonisch verbundenen Ressourcen an anderen Orten auf der Welt kommunizieren können.
TCP/IP	Transport Control Protocol/Internet Protocol. Ein Protokoll, das Arbeitsstationen die Kommunikation in einer vernetzten Umgebung ermöglicht. Es wird nun standardmäßig auf allen LAN, WAN und dem Internet verwendet und es stellt schnelle, routingfähige Pakete zur Verfügung.
Teilnetz	**Siehe** 'Konfiguration des NetSupport Controls zum Durchsuchen von Teilnetzen' im Abschnitt, 'Verwendung der Funktionen des NetSupport Manager Controls' dieses Handbuchs.
Tickle Packets	Normalerweise, wenn ein Client mit einem Control verbunden ist, senden sie einander alle 30 Sekunden ein sogenanntes "Tickle Packet" (Abfragepaket). Hierdurch wird überprüft, dass das andere Ende immer noch aktiv ist und nicht ausgeschaltet oder von einem Netzwerkversagen beeinträchtigt wurde. Es kann Gelegenheiten geben, wenn die Verwendung von Tickle Packets nicht wünschenswert ist, z. B. über eine ISDN Leitung, auf der Sie die Verbindung unterbrechen möchten, wenn keine Aktivitäten stattfinden. Die Tickle Packets lassen sich sowohl beim Client als auch dem Control ausschalten.
Timeout ohne Aktivitäten	Wenn ein verbundener Control während der festgelegten Zeitdauer keine Maus-, Tastatur- oder Dateitransferaktivität durchgeführt hat, nimmt die Clientarbeitsstation an, dass die Verbindung nicht mehr benötigt wird, und sie trennt die Verbindung dann automatisch.
Transporte	Das Netzwerkprotokoll, zu dessen Verwendung der Control oder Client konfiguriert ist. NetSupport unterstützt IPX, NetBIOS, TCP/IP und HTTP. Der Control kann alle vier Protokolle gleichzeitig unterstützen.
Übertragungs-protokoll	Siehe **Transporte**
Unbeaufsichtigte Installation	Eine ohne Eingaben durch den Benutzer durchgeführte Installation.
Verbundener Client	Zwischen der Client- und der Controlarbeitsstation wurde eine Netzwerkverbindung, die Ihnen die Fernsteuerung der Clientarbeitsstation ermöglicht, hergestellt.

Verfügbarer Client Eine Arbeitsstation, auf der ein NetSupport Client ausgeführt wird.

Verschlüsselung Eine Methode zum Verwürfeln von Daten während ihrer Übertragung, um sie vor dem Abruf durch unbefugte Personen zu schützen. NetSupport bedient sich der 56 Bit DES Verschlüsselung.

Video Skipping Dient zur Einstellung einer maximalen Anzahl an Bildschirmaktualisierungen, die gesendet werden sollen, um das Netzwerk weniger stark auszulasten und die Leistung zu verbessern.

Videotreiber Software, die beim Betriebssystem Videosignale erfasst und diese dann auf einem Monitor als Farben und Positionen interpretiert.

Videounterstützung Das Zeigen einer avi- oder mpg-Datei an Clients. Die Dateien müssen lokal oder für den Client verfügbar sein.

VNC **Virtuelle Netzwerk-Datenverarbeitung.** Entferntes Anzeigesystem, das die Betrachtung einer Desktop-Umgebung nicht nur auf dem Computer ermöglicht, auf dem es läuft, sondern von überallher auf dem Internet und von zahlreichen Computerarchitekturen aus. Sie können NetSupport verwenden, um eine Verbindung zu einem auf Linux oder MAC beruhenden System herzustellen, auf dem vorher ein VNC-Client installiert wurde.

Vollbildmodus Sie können einen Clientbildschirm in einem Fenstermodus, in dem Sie gleichzeitig die Menüs von NetSupport sehen können, oder im Vollbildmodus betrachten. Im Vollbildmodus wird der gesamte Controlbildschirm zur Anzeige des Clientbildschirms verwendet.

WAN Wide Area Network (landesweites Netz). Ein normalerweise aus seriellen Leitungen aufgebautes Netzwerk, das sich über größere Entfernungen erstreckt. NetSupport Manager umfasst Funktionen, die die Installation von NetSupport Manager auf einem Netzwerk, das zur entfernten Verwaltung von Arbeitsstationen auf einem anderen verbundenen Netzwerk verwendet wird, ermöglichen.

Wiedergabedatei Eine Sicherheitsvideodatei, in der alle Mausbewegungen und Tastaturaktionen eines Controls während seiner Verbindung zum Client aufgezeichnet werden. Wiedergabedateien können lokal beim Client oder beim Control gespeichert werden.

Zeigen Die Anzeige des Controlbildschirms auf einem Clientbildschirm. Dies ist das Gegenteil des Betrachtens des Clients auf dem Controlbildschirm.

Kommentare der Leser

Wenn Sie bezüglich des Designs, der Installation, der Konfiguration oder des Betriebs dieses Pakets Kommentare haben, wenden Sie sich bitte an PCI GmbH oder Ihren lokalen Vertragshändler für NetSupport.

Das Testen der Software auf allen möglichen Kombinationen und Geräten ist leider nicht möglich. Es kann sein, dass versehentlich eine Beschränkung oder Inkompatibilität eingebaut wurde, die sich auf Sie auswirkt. Wir entschuldigen uns für mögliche Mängel. Nehmen Sie bitte sofort mit uns Kontakt auf, damit wir diese beheben können.

Deutschland, Österreich und die Schweiz
www.pci-software.de
Technischer Support: support@pci-software.de
Vertrieb: sales@pci-software.de

Großbritannien und international
www.netsupportsoftware.com
Technischer Support: support@netsupportsoftware.com
Vertrieb (UK & Irland): sales@netsupportsoftware.co.uk
Vertrieb (International): sales@netsupportsoftware.com

Nordamerika
www.netsupport-inc.com
Technischer Support: support@netsupportmanager.com
Vertrieb: sales@netsupportmanager.com

Japan
www.pcip.co.jp
Technischer Support: support@pcip.co.jp
Vertrieb: sales@pcip.co.jp

A

Abfragezeitraum, 206, 256
Abmelden
  Clients, 103
Active Directory, 338
ActiveX Control, 309
  CAB-Datei, 311
  HTML-Beispiele, 312
Anpassen
  Symbolleiste, 61
Anpassen, Modus, 111
Anschluss, 82, 92, 198, 207, 249, 253
Ansichtsmodi, 109
Anwendungsmöglichkeiten, 17
Audio
  einstellungen, 274
Audiounterstützung, 135
  Client Configuration, 236
  Durchsage machen, 136
  Einstellung der Lautsprecherlautstärke, 136
  Einstellung der Mikrofonlautstärke, 136
Aufzeichnen von Wiedergabedateien auf Client PCs, 143
Ausführen, Anwendungen, 122
Auslösen einer Hilfeanfrage, 185
AutoScroll, 234

B

Befehlseingabeaufforderung, 180
Benutzerbestätigung, 217
Benutzerbestätigung erforderlich, 210
Benutzerdefinierbarer Text, 241
Benutzerdefinierte Tools, 125
Benutzererlaubnis
  Konfiguration, 261
Benutzerprüfung, 215
Betrachten, 106
  Anpassen, 111
  Ansichtsmodi, 109
  Betrachtungsfenster, 106
  Client über Explorer betrachten, 178
  Clientbildschirm dunkel schalten, 110
  Clients, 108
  Einstellungen, 112, 231, 265
  Maximierung des Sichtbereichs, 109
  Mehrere Clientbildschirme, 110
Betrachtungsfenster, 106
Bildschirm dunkel schalten, 267
Bridge, 204
Bridge Programme, 301

C

Cache
  Cachegröße des Clients, 232
  Effektive Verwendung, 322
Cachegröße, 267
Client
  Ausschalten, 101
  Bridge. *Siehe* Remotekommunikation
  Clienthauptfenster, 182
  Clientvideotreiber zurücksetzen, 187
  Dialog mit einem Control führen, 186
  Eigenschaften, 293
  Einschalten, 100
  Entladen, 321
  Funktionen, 181
  Hard- und Softwareinventarisierung, 324
  Hilfeanfrage auslösen, 185
  Konfiguration, 189
  Nachrichten empfangen, 186
  Name, 208
  Neu starten, 321
  Passwort, 208
  Remote Installation, 35
  Sicherheit. *Siehe* Sicherheit, Am Client
  Verbindungsherstellung zu Controls, 183
  Verbindungstrennung von einer Controlarbeitsstation, 184
Client Configurator, 189
  Audio, 236
  Bearbeitung oder Erstellung von Konfigurationsdateien, 191
  Benutzerdefinierbarer Text, 241

Benutzerprüfung, 215, 217
Betrachtungseinstellungen, 231
Clienteinstellungen, 237
Clientname, 208
Client-Schnittstelle, 237
Dateitransfer, 225
Dialin Bridge, 204
Ereignisprotokoll, 228
Erweiterte, 195
Hilfeanfrageeinstellungen, 239
HTTP, 202
IPX, 199
Konfiguration schützen, 223
Konfiguratorpasswort, 209
Konnektivität, 198
NetBIOS, 200
Profiloptionen, 242
Sicherheit, 208
Standard, 194
TCP/IP-Verbindung einstellen, 198
Verbinden, 219
Verbindung Trennen, 221
Verschlüsselung, 219
Weberweiterungen, 207
Wiedergabedatei, 227
Zeigeempfangsoptionen, 234
Zeigen, 234
Zugriffprivilegien, 210, 212
Clienteinstellungen, 247
Client-Menüpunkte deaktivieren, 237
Client-Schnittstelle
Configuration, 237
Control
Abmelden, 103
Anwendungen ausführen, 122
Anwendungsmöglichkeiten, 17
Audiodurchsage, 136
Audiounterstützung, 135
Benutzerdefinierte Tools, 125
Betrachten von Clients, 108
Dateimanager, 162
Dateiverteilung, 158
Dialog mit einem Client, 165
Einstellung von Mikrofon- und Lautsprecherlautstärke, 136
Funktionen, 13
Hilfeanfrage, 172
Internet, 306
Neustart, 103
Remoteprogramme. *Siehe* Remotekommunikation
Scannen, 113
Schnellverbindung, 74
Sicherheit. *Siehe* Sicherheit, Am Control
Starten, 57
Strg+Alt+Entf, 105
Strommanagement, 100
Suchen von Clients im Netzwerk, 71
Umleitung der Druckausgabe eines Clients, 174
Verbindungsherstellung zu Clients, 73
Verbindungsherstellung zu Clients, Verschiedene Protokolle, 76
Verwaltung von Dateien auf der Controlarbeitsstation, 163
Videounterstützung, 138
Wiedergabedateien, Aufzeichnen, 142
Zeigen eines Clientbildschirms, 132
Zeigen eines Controlbildschirms, 127
Control Konfiguration
Mehrere Controlprofile, 246
Control Konfigurator, 244
Allgemein Einstellungen, 248
Audioeinstellungen, 274
Benutzererlaubnis, 261
Control-Schnittstelle-Einstellungen, 276
Dateitransfereinstellungen, 283
Druckumleitung, 271
Entfernte Anwahl Einstellungen, 254
Ereignisprotokoll, 259
Erweiterte Einstellungen, 256
Fernsteuerungseinstellungen, 265
Funktionen einschränken, 279
Hilfeanfrageeinstellungen, 281
HTTP-Verbindung einstellen, 253
Identifikation, 248
IPX-Verbindung einstellen, 251
NetBIOS-Verbindung einstellen, 252
Sicherheit, 257

Speicherort der Datei-Einstellungen, 286
Starteinstellungen, 262
Tastatur/Maus-Einstellungen, 269
TCP/IP Verbindung einstellen, 249
Wiedergabedateien, 260
Control Security, 243
Controlfenster, 58
Listenansicht, 69
Strukturansicht, 66
Symbolleiste, Anpassen, 61
Control-Schnittstelle-Einstellungen, 276

D

Datei
Attribute ändern, 152
Kopieren, 149
Kopieren zwischen Clients, 151
Löschen, 151
Umbenennen, 152
Dateiattribute ändern, 152
Dateimanager, 162
Dateimanagerfenster, 162
Dateitransfer
Anordnung mehrerer Fenster, 154
Anwenden eines Filters in der Listenansicht, 155
Betrachtungsformat ändern, 156
Client Configurator, 225
Dateiattribute ändern, 152
Dateien und Verzeichnisse kopieren, 149
Dateien und Verzeichnisse löschen, 151
Dateitransferliste drucken, 153
Deaktivieren, 225
Einstellungen, 283
Sortierreihenfolge ändern, 156
Verzeichnis synchronisieren, 154
Verzeichnisse erstellen, 152
Zugriffsrechte, 226
Zwischen Clients, 151
Dateitransferfenster
Anordnung mehrerer Fenster, 154
Betrachtungsformat ändern, 156
Sortierreihenfolge ändern, 156
Dateitransferfenster, 147
Dateiverteilung, 158
Dateiverteilungsfenster, 158
Datenbank, Client
Eigenschaften, 293
Hinzufügen, 290
Löschen, 291
Umbenennen, 291
Deinstallation, 28
Deploy. *Siehe* Verteilung
Desktop-Symbole erstellen, 247
DFÜ. *Siehe* Wählverbindung
Dialin Bridge, 204
Dialog
Beginn einer Dialogsitzung mit Explorer, 178
Dialogfenster, 167
Gruppendialog, 165
Mit einem Client, 165
Mit einem Control, 186
Signalton senden, 167, 186
Doppelkanal-Bonding, 205, 254
Drucken
Dateitransferliste, 153
einer Protokolldatei, 52
Inventar, 324
Druckumleitung, 174, 271
Dunkel schalten der Clientbildschirme, 110
Durchsage, 136
Durchsuchen, 71
Verstehen von IP-Adressen, 333
Verstehen von IPX-Adressen, 334
Von entfernten IPX-Netzwerken, 79
Von IP-Teilnetzen, 77
Von Teilnetzen, 77

E

Eigenschaften, Client, 293
Einstellungen für zukünftige Installationen, 50
Einstellungen, Client, 247
Entfernte Anwahl Einstellungen, 254
Entfernte Befehlseingabeaufforderung, 180
Entfernte Deinstallation, 48
Entfernte Installation

Clientkonfiguration, 46
NetSupport Lizenzdatei, 47
NetSupport Paket, 41
Protokolldatei, 51
Entfernte Zwischenablage, 176
Entferntes Installationsprogramm, 35
Entladen, Client, 321
Ereignisprotokoll, 228
am Control, 259
Evaluationskit, 28

F

Fenster
Betrachten, 106
Clienthauptfenster, 182
Controlhauptfenster, 58
Datei-manager, 162
Dateitransfer, 147
Dateiverteilung, 158
Dialog, 167
Inventar, 326
NetSupport Deploy, 38
Scan, 115
Fernsteuerung
Client Configuration, 231
Fernsteuerung eines Clients, 108
Fernsteuerungssitzung mit Explorer starten, 178
Finden von Clients im Netzwerk, 71
Firewalls, 80, 92
Funktionen einschränken, 279

G

Gateway, 80
Ausblenden, 277
Clientkonfiguration, 87
Controlkonfiguration, 88
Hinzufügen, 88
Konfigurationsprogramm, 82
Schreibgeschützt, 278
Glossar, 340
Gruppe, 294
Eigenschaften, 295
Entfernen, 295
Erstellen, 294
Hinzufügen, 295
Gruppendialog, 165

H

Hilfeanfrage
Deaktivieren, 237
Einstellungen, 239, 281
Senden, 185
Hinzufügen
Gateway, 88
Hinzufügen von Clients, 290
HotFixes. Siehe Inventar
Hotkeys, 269
HTTP
Client Configurator, 202
Control Configurator, 253

I

Initialisierung von NetSupport, 57
Installation, 20
Deinstallation, 28
Eigenschaften für die unbeaufsichtigte Installation, 32
Entfernte Installation, 35
Installationstyp auswählen, 24
Komponenten, 25
Linux, 55
Planen, 20
Pocket PC, 53
Server, 30
Silent/Unbeaufsichtigt, 31
Testversion, 28
Values.txt, 31
Vorhandene Installation entdeckt, 23
Windows XP/Me/2000/98/95 oder NT, 21
Installation,
Konfigurationsoptionsdialog, 32
Instcfg.exe, 31
Integration mit Active Directory, 338
Integration mit Explorer, 178
Oberflächenerweiterung deaktivieren, 278
Internet
ActiveX. *siehe* ActiveX Control
Nutzen über, 306
Internet Gateway, 80
Inventar
Anwendungen schließen deaktivieren, 214

Das Inventarfenster, 326
Inventar mit Explorer abrufen, 178
Servicemanagement deaktivieren, 214
Soft- und Hardware, 324
IP Verbindung, 74
IP-Teilnetz durchsuchen, 77
IPX
Client Configurator, 199
Control Configurator, 251
IPX-Teilnetz durchsuchen, 79
ISDN, 205

K

Komponenten
Installieren, 25
Kompression, 258, 266
Effektive Verwendung, 322
Konfigurationsdatei
Bearbeiten, 191
Erstellen, 191
Konfigurieren von Clients. *Siehe* Client Configurator
Konnektivität
Client Configurator, 198
Control Configurator, 249
Dialin Bridge, 204
Doppelkanal-Bonding, 205, 254
Entfernte Anwahl-Einstellungen, 254
HTTP, 202, 253
IPX, 199, 251
Modem, 205
MSN, 205, 254
NetBIOS, 200, 252
TCP/IP, 198, 249
Weberweiterungen, 207

L

Linux, 55
Listenansicht, 69
Lokale Aktivitäten aufzeichnen, 142
Löschen
einer Protokolldatei, 52
Löschen, Clients, 291
Löschen, Dateien und Verzeichnisse, 151

M

MAC
Verbindung, 94
Miniaturansicht, 119
Modem, 205
am Control, 254
Einrichten, 302
Nullmodemkabel, Verwendung, 303
Modus Leise, 238
Modus Quiet, 209
Monitormodus, 119
MSN, 205, 254

N

NetBIOS
Client Configurator, 200
Control Configurator, 252
NetSupport
Anwendung, 17
Funktionen, 13
Integration mit Explorer, 178
Komponenten, 25
NetSupport Gateway, 80
NetSupport Verteilung
Clientkonfiguration, 46
Einstellung für zukünftige Installationen, 50
Entfernte Deinstallation, 48
Hauptfenster, 38
NetSupport Lizenzdatei, 47
NetSupport Paket, 41
Protokolldateien, 51
Starten, 38
Neustart, 103
Neustart eines Clients, 321
NT
Installation, 21
Strommanagement, 100
Num-Synchronisierung deaktivieren, 270

P

Passwort, 208, 223, 257
Pocket PC, 53
Profile, 191
Profiloptionen, 242
Protokolldatei
Client Configurator, 228
Entfernte Installation, 51

Q

Quiet Mode, 238

R

Remotekommunikation
  Bridge-Programme, 301
  Dialin Bridge, 204
  Doppelkanal-Bonding, 205
  Entfernte Anwahl Einstellungen, 254
  Modem einrichten, 302
  MSN, 205
  Optimierung, 298
  Planung, 300
Remotekommunikation, 298

S

Scanfenster, 115
Scannen von Clientbildschirmen, 113
  Individuelle, 113
  Mehrere, 114
Schlüssel
  Gateway, 84
Schnellverbindung, 74
Screen Scrape, 231, 265
Scripting, 316
  Ausführen, 318
  Editor starten, 317
  Erstellen, 317
  Scheduling, 318
Scrollverzögerung, 235
Serielle Verbindung, 303
Setup. *siehe* Installation
Sicherheit
  am Client, 208
  am Control, 257
  Effektive Verwendung, 331
sicherheitsschlüssel
  Client, 209
Sicherheitsschlüssel, 219, 257
Signalton internen Lautsprecher verwenden, 238, 277
SOS Nachricht
  Senden, 185
Speicherort der Datei-Einstellungen, 286
Standardeinstellungen, Anpassen. *Siehe* Anpassen
Starteinstellungen, 262
Starten, NetSupport, 57
Strg+Alt+Entf, 105
Strommanagement
  Besonderheit unter NT, 102
  Client ausschalten, 101
  Client einschalten, 100
Strukturansicht, 66
Symbolleiste, Anpassen, 61
Synchronisation von Verzeichnissen, 154
Systemsteuerung Video Player, 140

T

Tastatur/Maus-Einstellungen, 269
TCP/IP
  Client Configurator, 198
  Control Configurator, 249
Technische Hinweise, 320
Teilnetz
  Konfiguration des Controls zum Durchsuchen, 77
  Konfiguration des Controls zum Durchsuchen von entfernten IPX-Netzwerken, 79
  Konfiguration des Controls zum Durchsuchen von IP-Teilnetzen, 77
  Verstehen von IP-Adressen, 333
  Verstehen von IPX-Adressen, 334
Terminal Server, 95
Testversion. *siehe* Evaluationskit
Timeout ohne Aktivitäten, 232
Trennen
  Alle Clients, 97
  Einen Client, 97
  Einen Control, 184

U

Umbenennen von Clients, 291
Unbeaufsichtigte Installation
  Konfigurationsoptionsdialog, 32
  Values.txt, 31
Unbeaufsichtigte Installation, 31

V

Values.txt, 31
Verbindung Trennen, 221
Verbindungsherstellung zu Clients

In einem entfernten IPX-Netzwerk, 79
In einem IP-Teilnetz, 77
In einem Teilnetz, 77
Linux, 55
MAC, 94
Pocket PC, 53
Schnellverbindung, 74
Über das Internet, 306
Über einen Gateway, 80
Über Firewalls, 92
Über Proxy Server, 92
Unter verschiedenen Protokollen, 76
Verstehen von IP-Adressen, 333
Verstehen von IPX-Adressen, 334
Verwendung der IP-Adresse, 74
Verbindungsherstellung zu Controls, 183
Über das Internet, 306
Über einen Gateway, 80
Über Firewalls, 92
Über Proxy Server, 92
Verbindungstrennung von einem Client, 97
Verschlüsselung, 219, 258
Verstehen von IP-Adressen, 333
Verstehen von IPX-Adressen, 334
Verteilen, Dateien, 158
Verteilung
Clientkonfiguration, 46
Einstellung für zukünftige Installationen, 50
Entfernte Deinstallation, 48
Entfernte Installation, 35
Hauptfenster, 38
NetSupport Lizenzdatei, 47
NetSupport Paket, 41
Protokolldateien, 51
Starten, 38
Verwaltung von Clients, 289. *siehe* Gruppe
Verwaltung von Clients
Eigenschaften, 293
Hinzufügen, 290
Löschen, 291
Umbenennen, 291
Verwaltung, Dateien
Control, 163
Verwendung eines seriellen Kabels. *Siehe* Modem, Nullmodemkabel
Verzeichnis
Erstellen, 152
Kopieren, 149
Löschen, 151
Synchronisation, 154
Video Player, 138
Systemsteuerung, 140
Videoskipping, 267
Videotreiber zurücksetzen, 187
VNC, 94

W

Wählverbindung, 298
WAN
IP-Teilnetz durchsuchen, 77
IPX-Teilnetz durchsuchen, 79
Teilnetz durchsuchen, 77
Weberweiterungen, 207, 310
CAB-Datei, 311
Wiedergabedatei
Aufzeichnen, 142
Client Aktivitäten aufzeichnen, 143
Client Configurator, 227
Lokale Aktivitäten aufzeichnen, 142
Zeigen, 146
Wiedergabedateien
Control Konfiguration, 260
Erstellen für gewählte Schüler, 144
Windows 2000
Installation, 21
Windows 95/98
Installation, 21
Windows CE, 53
Windows Millennium
Installation, 21
Windows XP
Installation, 21

Z

Zeigeempfangsoptionen, 234
Zeigen
Clientbildschirm, 132
Controlbildschirm, 127

Verwendung von Zeigefunktion broadcasten, 127
Videounterstützung, 138
Wiedergabedatei, 146
Zeigevorgang broadcasten, 127
Zugriffprivilegien
Erweitert, 212
Standard, 210
Zugriffsrechte
Dateitransfer, 226
Zwischenablage, 176